

Univerzita Karlova  
Pedagogická fakulta  
Katedra primární pedagogiky

## DIPLOMOVÁ PRÁCE

Efektivní komunikace učitelů primární školy s rodiči žáků  
Effective communication of primary school teachers with parents

Petra Janků

Vedoucí práce: PhDr. Tereza Krčmářová, Ph.D.  
Studijní program: Učitelství pro základní školy  
Studijní obor: Učitelství pro 1. stupeň ZŠ

Odevzdáním této diplomové práce na téma Efektivní komunikace učitelů primární školy s rodiči žáků potvrzuji, že jsem ji vypracovala pod vedením vedoucího práce samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury. Dále potvrzuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 11. 7. 2019

Děkuji vedoucí své diplomové práce PhDr. Tereze Krčmářové, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady a připomínky, kterými přispěla k realizaci a dokončení této práce. Také chci poděkovat všem respondentům výzkumu za jejich spolupráci a vstřícnost.

## **ABSTRAKT**

Diplomová práce se zaměřuje na problematiku komunikace mezi učiteli a rodiči. Cílem práce je zmapovat efektivní komunikační strategie využívané zkušenými pedagogy při vedení rozhovoru s rodiči na prvním stupni základní školy. V teoretické části diplomové práce je na základě odborné literatury definován pojem komunikace a její formy, vysvětlen vztah a očekávání školy a rodiny, nastíněna typologie rodičů, popsán rozhovor, jeho organizace a struktura. Dále jsou uvedeny faktory efektivní dialogické komunikace a zásady úspěšného rozhovoru učitele s rodičem. Výzkum v rámci empirické části práce byl prováděn formou kvalitativního rozhovoru se čtyřmi zkušenými pedagogy. Získaná data byla následně zpracována, analyzována a vyhodnocena, včetně jejich porovnání s odbornou literaturou. Výsledky výzkumu jsou zpracovány formou odpovědí na výzkumné otázky, jež přehledně popisují základní efektivní komunikační strategie, které se zkušeným pedagogům v praxi osvědčily. Mělo by se jednat o jakýsi návod, jak se na rozhovor s rodičem řádně připravit, na jaké fáze si rozhovor rozčlenit, jaké základní schopnosti a dovednosti by si měl pedagog osvojit pro jeho efektivní vedení a jak se správně zachovat v případě konfliktu. Zkušenosti pedagogové se shodují, že důležitá je pečlivá příprava rozhovoru, vlídné přivítání rodiče, jeho pozitivní motivace a závěrečné shrnutí obsahu rozhovoru a následných postupů. Pedagog by měl být empatický, umět naslouchat, zvládat kritiku, jeho projev by měl být kultivovaný a věcný. V případě konfliktu s rodičem učitelé doporučují strategii odkladu. V práci jsou uvedena i doporučení pro začínající pedagogy.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

Komunikace s rodiči, rozhovor, efektivní komunikační strategie, škola a rodina, učitel a rodič

## **ABSTRACT**

This thesis addresses the difficulties in communication between teachers and parents. Its' goal is to point out the effective communication strategies used by experienced educators during their conversations with parents of elementary school children. In the theoretical part of the thesis, it focuses on communication and its' forms, on explanation of the school/family relationship with regards to expectations of both sides, and on parent typology. It also describes conversational structure and organization, and states the basics of effective communication through dialogue alongside the rules of successful conversation between a teacher and a parent. The research in the empirical part of the thesis had been carried out in a form of a qualitative dialogue with four experienced educators. The amassed data was later processed, analyzed and evaluated in comparison with scientific literature. The results of the research have the form of answers to the predesigned questions and these answers accurately display basic strategies of effective communication, which had shown repeated success for their users, the teachers. Its' documentation should basically serve as a manual on how to appropriately prepare for a conversation with the parent, how to structure the dialogue, what basic skills and abilities should the teacher practice in order to carry it out effectively and how to handle conflict. Experienced educators agree that careful dialogue preparation, respectful greeting of the parent, showing support through positive motivation and closing the matter with a final recapitulation of the subject and following procedures are of the highest importance. The teacher should be able to listen, show empathy and handle criticism as well as to display a cultivated and factual discourse. In case of a conflict with the parent, experienced educators recommend the postponing strategy. The thesis also includes basic guidelines for beginner teachers.

## **KEYWORDS**

Communication with parents, conversation, effective communication strategy, school and family, teacher and parent

## Obsah

ÚVOD.....	7
TEORETICKÁ ČÁST .....	8
1    Komunikace.....	8
1.1    Verbální komunikace .....	9
1.2    Neverbální komunikace .....	11
2    Vztah školy a rodiny.....	14
2.1    Vzájemná očekávání .....	15
2.2    Rodiče .....	17
2.2.1    Typologie rodičů dle vztahu ke škole.....	18
3    Rozhovor .....	24
3.1    Organizace a příprava rozhovoru.....	24
3.2    Struktura rozhovoru .....	25
3.3    Efektivní dialogická komunikace .....	26
3.3.1    Griceovy komunikační maximy .....	26
3.3.2    Leechovy maximy zdvořilosti .....	27
3.3.3    Naslouchání .....	29
3.3.4    Asertivita .....	31
3.4    Konflikt s rodičem .....	32
3.5    Zásady úspěšného rozhovoru s rodiči .....	33
EMPIRICKÁ ČÁST .....	38
4    Cíle, metody a organizace výzkumu .....	38
4.1    Metody výzkumu a jejich využití .....	38
4.1.1    Rozhovor .....	38
4.2    Výzkumný vzorek.....	40

4.2.1	Školy.....	41
4.2.2	Učitelé.....	42
5	Výsledky výzkumu.....	44
5.1	Zpracování výsledků rozhovorů s učiteli.....	44
5.1.1	Rozhovor s paní učitelkou A .....	44
5.1.2	Rozhovor s paní učitelkou B .....	48
5.1.3	Rozhovor s paní učitelkou C .....	53
5.1.4	Rozhovor s paní učitelkou D .....	60
6	Interpretace výsledků a diskuze.....	65
	ZÁVĚR.....	72
	SEZNAM POUŽITÝCH INFORMAČNÍCH ZDROJŮ.....	75

## ÚVOD

Téma diplomové práce jsem zvolila z důvodu, že výuka na vysoké škole se na komunikaci učitele s rodičem hlouběji nezaměřuje. V rámci praxí v průběhu studia si studenti mohou osvojit práci s žáky či spolupráci s ostatními pedagogy a dalšími zaměstnanci školy. Až na ojedinělé výjimky se však ke komunikaci s rodiči žáků vůbec nedostanou. Mně osobně se v rámci praxí naskytly hned dvě příležitosti, díky kterým jsem se dostala do přímého kontaktu s rodiči žáků. Uvědomila jsem si, že na tento aspekt učitelské profese nejsem dostatečně připravena.

V této práci se zaměřuji zejména na rozhovor mezi učitelem a rodičem žáka. Myslím si, že se jedná o jednu z nejzákladnějších a nejdůležitějších forem mezilidské komunikace. Příprava a samotné vedení rozhovoru je velmi náročnou záležitostí, která má však velký vliv na kvalitu spolupráce s rodiči žáků. Fungující kooperace je pak přínosem pro školu, pro rodiče, ale zejména pro žáka samotného, neboť kvalita spolupráce do jisté míry ovlivňuje průběh jeho vzdělávání a výchovy.

Teoretická část práce je rozdělena do třech hlavních kapitol. V první se věnuji komunikaci jako takové, její verbální a neverbální složce. Další kapitola je zaměřena na rodinu a školu, jejich vzájemný vztah a očekávání. Také se zde věnuji typologii rodičů dle jejich přístupu ke vzdělávání svých dětí. Třetí kapitola je věnována samotnému rozhovoru s rodičem žáka. Zabývám se zde jeho přípravou, organizací, strukturou a dovednostmi, kterými by měl pedagog disponovat, aby bylo jednání s rodičem efektivní. V závěru kapitoly pak uvádím souhrn zásad, kterými by se měl učitel řídit pro úspěšné zvládnutí rozhovoru.

Cílem empirické části diplomové práce je vytvoření přehledu efektivních komunikačních strategií, které využívají zkušení pedagogové při rozhovorech s rodiči na prvním stupni základní školy. Výzkum bude prováděn formou kvalitativního rozhovoru se čtyřmi respondenty. Jejich výpovědi poté budou vzájemně porovnány a srovnány s poznatky z odborné literatury uvedenými v teoretické části této práce.

Ráda bych, aby tato práce posloužila i začínajícím učitelům, kteří ještě nemají mnoho zkušeností, jako opora pro přípravu a vedení rozhovoru s rodiči žáků.



# TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Komunikace

Komunikace je nedílnou součástí našeho života. Můžeme ji definovat různými způsoby, termín jako takový pochází z latinského „*communicare*“, což znamená „*sdělit, oznámit, účastnit se, sdílet*“. (Adair, J., 2004)

Dle Mikuláščíka je komunikace jednou z primárních potřeb lidí i zvířat. Jedná se o základní nástroj interakce, podle něhož si děláme představu o druhých i o sobě samém. Je prostředkem k předávání informací, popisu, vysvětlování, vyjadřování pocitů a nálad. Mikuláščík komunikaci charakterizuje v následujících bodech:

- „*komunikace je nezbytná k efektivnímu sebevyjadřování,*
- *komunikace je přenosem a výměnou informací v mluvené, psané, obrazové nebo činnostní formě, která se realizuje mezi lidmi, což se projevuje nějakým účinkem,*
- *komunikace je výměnou významu mezi lidmi použitím běžného systému symbolů,*
- *komunikace je prostředkem pro vytváření a ovlivňování vztahů.*“

(Mikuláščík, M., 2010, s. 15-20)

V Pedagogickém slovníku je komunikace definována jednoduše jako „*sdělování, dorozumívání*“. V rámci pedagogiky je pak důležitá zejména komunikace sociální, tedy sdělování a dorozumívání mezi lidmi. (Průcha, J., 2003)

Komunikátorem označujeme osobu, od níž sdělení přichází. Příjemce, pro kterého je sdělení určeno, nazýváme recipientem neboli komunikantem. Obsah sdělení bývá označován jako „*komuniké*“. (Kraus, B., 2008)

B. Kraus rozdělil komunikaci do následujících fází:

1. Jako první fáze komunikace je bráno samostatné objevení myšlenky, tj určitý obsah sdělení.
2. V druhé fázi se komunikátor snaží najít vhodná slova, znaky a gesta, kterými myšlenku formuluje. Druhá fáze tedy představuje tzv. „*zakódování*“.
3. Následná fáze slouží k vyjádření, vyslovení již zformulované myšlenky.

4. Čtvrtá fáze je přenosem vysílaného obsahu od komunikátora k recipientovi.
5. Okamžikem, kdy recipient zachytí sdělení, se dostáváme k další fázi, a to k příjmu.
6. Recipient následně již přijaté sdělení dekóduje, tj. vyloží si jeho obsah.
7. Závěrečnou fází bývá zpravidla akce, určité jednání, které je následkem přijatého sdělení.

(Kraus, B., 2008)

Výzkumy potvrdily, že komunikační úroveň člověka v přítomnosti jiných lidí se mění. V případě, že jedinec hovoří o věci, v níž si je jistý, jeho komunikační úroveň se zlepšuje. Naopak mluví-li o věci, o které nemá hlubší znalosti, lze pozorovat v rámci úrovně komunikace jisté zhoršení. Z tohoto výzkumu lze vyvodit, že i učitelé se musí důkladně připravovat na komunikaci s rodiči žáků. (Mikuláščík, M., 2010)

## **1.1 Verbální komunikace**

Podle Slovníku spisovné češtiny je mluvení: „vyjadřování myšlenek artikulovanou řečí, případně dorozumívání se jazykem“. Základní jednotkou řeči je slovo, latinsky „verbum“, můžeme tedy hovořit o komunikaci verbální. Verbální komunikace dává mluvčímu možnost navázat kontakt s ostatními lidmi. V rámci této interakce může dojít k ovlivnění komunikanta, změně jeho postoje, mínění nebo názoru. Kvalita řečového projevu závisí na osobnosti, rétorických schopnostech, vědomostech a zkušenostech komunikátora. Neméně důležitá je i rozsáhlá slovní zásoba a znalost gramatiky. (Dytrtová, R. a Krhutová, M., 2009; Nelešovská, A., 2005)

### **Paralingvistika**

Paralingvistika dotváří význam verbálního sdělení. Nelze ji však zaznamenat klasickými metodami jazykovědy, například zápisem. Můžeme ji považovat za přechod mezi slovním a mimoslovním vyjadřováním. Díky uplatnění paralingvistických prvků může řečník vyjádřit své zaujetí, sympatie, vřelost nebo naopak hněv či zlobu. (Mikuláščík, M., 2010; Nelešovská, A., 2005)

Mikuláščík (2010) ve své publikaci uvádí tyto paralingvistické prvky:

### **Hlasitost verbálního projevu**

Intenzita hlasového projevu může určit, zda je posluchači projev příjemný. Také vypovídá o zaujetí řečníka daným tématem nebo snaze zapůsobit či přilákat pozornost. Při delším projevu je vhodné hlasitost obměňovat, čímž se vyhneme monotónnosti.

### **Výška tónu řeči**

Výška a zabarvení hlasu ovlivňují, jak je projev mluvčího přijímán posluchačem. Hlubší hlas působí obecně důvěryhodněji a přesvědčivěji než hlas vyšší.

### **Rychlost verbálního projevu**

Naše vyjadřování může mít pomalé, středně rychlé až rychlé tempo. Rychlá řeč se obtížněji vnímá a vede snadno k únavě, neboť vyžaduje od posluchače více koncentrace. Vyjadřuje však odbornost a pohotovost. Pomalá řeč dodává projevu na vážnosti, ovšem může působit váhavě. Tempo řeči je vhodné přizpůsobit situaci, obsahu sdělení a rozpoložení posluchačů.

### **Objem řeči**

Objem řeči je definován jako počet slov vyprodukovaných člověkem za určitý časový úsek. Jeho důležitost stoupá zejména při rozhovoru dvou či více lidí.

### **Plynulost řeči, pomlky, frázování**

Pro přesné pochopení obsahu zprávy je důležité správné členění slov a pomlky v podobě frázování. Neúmyslná pomlka může být vnímána rušivě a může působit jako známka nižší úrovně mluvy. Úmyslná pomlka naopak dává projevu dynamičnost a účinnost, vzbuzuje posluchačovu pozornost. Je vhodné se vyvarovat příliš velké plynulosti projevu, která může působit až monotónně. V posluchačích vzbudíme zaujetí střídáním rychlosti, tempa, plynulosti s pomlkami a kladením důrazu na určitá slova dle obsahu projevu.

### **Barva hlasu a emoční náboj**

Intonace a proměnlivost hlasového zabarvení dávají přednesu emoční náboj. Barva hlasu je z části vrozená, můžeme však přizpůsobovat melodičnost hlasového projevu a přidat mu tak na citovosti.

### **Kvalita řeči**

Kvalitou řeči rozumíme míru přesnosti, věcnosti a srozumitelnosti obsahu sdělení. Neméně důležitá je rovněž míra redundance, tedy informační nadbytečnosti.

### **Slovní vata**

Slovní vata je označení pro takové výrazy, které lidé nevědomě používají jako výplň mezi slovy či větami. Nejčastěji se jedná o různá citoslovce a příslovce (...prostě...abych pravdu řekl...jako...vlastně...).

### **Chyby v řeči**

V projevu se často vyskytují chyby jako koktání, zadrhávání, polykání koncovek, huhlání, nesprávná výslovnost některých písmen, přerhávání, nevhodné použití slov, špatná či přehnaná artikulace.

(Mikuláščík, M., 2010)

## **1.2 Neverbální komunikace**

Neverbální komunikace, někdy se můžeme setkat s označením „nonverbální“ nebo „mimoslovní komunikace“, je jeden ze základních prostředků lidské komunikace. Často probíhá na nevědomé úrovni, v důsledku čehož je spontánnější a pravdivější než komunikace verbální. Neverbální chování osoby výrazně souvisí s konkrétním kontextem a osobnostními, společenskými a kulturními aspekty dané situace. (Juříčková, V., 2008)

Neverbální složka osobního projevu je spíše spojena s emocemi a vnitřním stavem komunikujícího. Než se dva lidé dají do řeči, proběhne mezi nimi určitá výměna informací neverbální formou. (Svatoš, T., 2005; Hladílek, M., 2006)

Dle mého názoru je schopnost rozpoznání neverbálního chování protějšku důležitá pro správné zvládnutí jakékoliv krizové, vypjaté či jinak důležité sociální situace, neboť nám pomáhá odhalit prozatím skrytý názor či postoj druhého k dané problematice.

Neverbální komunikace se projevuje v různých formách:

### **Mimika**

Mimické projevy souvisí s lidským prožíváním. Vyjadřují celou škálu pocitů od úzkosti až po radost. Mimikou můžeme vyjadřovat např. své uspokojení nebo naopak nemilé překvapení z chování našeho protějšku. Pochopením mimických projevů druhého můžeme pochopit jeho vnitřní stav a prožitky. (Svatoš, T., 2005)

Do této formy neverbální komunikace někteří autoři zahrnují i zrakový kontakt, který by měl být vždy přiměřený situaci. (Juříčková, V., 2008)

### **Haptika**

Základem této formy neverbální komunikace jsou hmatové podněty, kterými vyjadřujeme pozitivní emoce, ocenění, náklonnost, ale i usměrňujeme chování druhého. Dotek může být interpretován jako projev přátelství či nepřátelství. (Juříčková, V., 2008; Svatoš, T., 2005)

Tato forma komunikace má určitě své místo i při interakcích mezi učitelem a rodičem. Nejčastěji jde o podání ruky, které spolu s jinými formami neverbální komunikace, např. pohledem do očí a úsměvem, může v druhém vzbudit pozitivní pocity. (Juříčková, V., 2008)

### **Kinezika, gestika – gesta**

Gesta představují většinou pohyby rukou, případně i hlavy nebo nohou. Způsob "gestikulace" se zpravidla odvíjí od nálady osoby, kdy stres vede k větší pohybové aktivitě a menší synchronizaci a koordinaci pohybů, ale úzce souvisí i s osobou mluvčího a celkovou kulturou, jejíž je představitelem. (Juříčková, V., 2008; Svatoš, T., 2005; Hladílek, M., 2006)

## **Posturologie**

Způsob naší chůze a náš postoj vypovídá, podobně jako výraz obličeje, o naší osobnosti i aktuálním rozpoložení. Zpravidla se naše držení těla mění podle toho, zda jsme sami nebo s někým. Při setkání s jinými lidmi se náš postoj těla mění podle vnímání konkrétní situace. O zdravém sebevědomí svědčí zejména vzpřímená postava s rovnými rameny. (Juříčková, V., 2008; Svatoš, T., 2005)

## **Proxemika**

Proxemika vyjadřuje způsob, jakým využíváme prostor kolem nás. Uspořádání prostoru je významným komunikačním faktorem, kterého lze lehce záměrně využít v náš prospěch. Prostorovou komunikaci rozumíme vertikální a horizontální proxemiku a teritorialitu. (Juříčková, V., 2008)

Vertikální proxemika je zaměřena především na sledování úrovně očí. V rovnocenném vztahu by oči měly být přibližně ve stejné rovině. Horizontální proxemika vyjadřuje vzdálenost mezi lidmi. Pro nás příjemnou vzdálenost od druhého člověka máme každý jinou, hovoříme přitom o tzv. osobních zónách. Rozlišujeme čtyři základní osobní zóny:

- intimní zónu, která je určena jen nejbližším lidem,
- osobní zónu, představující náš chráněný prostor určený pro osobní vztahy,
- sociální zónu, jež představuje vzdálenost pro formální interakce např. na úradech,
- veřejnou zónu pro veřejné vztahy. (Juříčková, V., 2008; Hladílek, M., 2006)

Teritorialita představuje označení našeho prostoru pomocí "značek", např. položené tašky na sedadle ve vlaku, oplocení domu, jmenovky. Je spojena s projevem vlastnických vztahů vůči prostoru, člověku nebo předmětu. (Juříčková, V., 2008)

## 2 Vztah školy a rodiny

Rodina a škola jsou instituce s odlišnými perspektivami, ovšem se společným cílem, kterým je dobro dítěte. Dítě se rozvíjí v prostoru mezi světy své rodiny, vrstevníků, mimoškolních aktivit a školy a postupně se stává samostatným jedincem, který si ví stále více rady. Pokud chtějí rodina a škola dosáhnout partnerského vztahu, musí vzájemně přijmout odlišné pohledy i rozdělení prostoru a kompetencí. To je předpokladem dobrých vztahů a intenzivní spolupráce. (Čapek, R. a kol., 2017, Štech, S., 2004)

Rozdílností mezi školou a rodinou je hned několik. První z nich je právě zmíněná perspektiva. Škola je, co se týče života, záležitostí krátkodobou, proto upřednostňuje řešení otázky „tady a teď“. Zatímco rodina se zaměřuje více na perspektivy střední a vzdálené. (Holeček, V., 2014)

Vedle hlavního cíle, uvedeného výše, jsou zde menší, avšak také důležité cíle, které jsou pro obě tyto instituce odlišné. Škola má obecnější cíle, můžeme je definovat pojmem „vzdělaný a harmonicky rozvinutý jedinec“. Rodina se dle Holečka zaměřuje spíše na praktičtější a konkrétnější cíle jako například maturita či přijetí dítěte na střední školu. (tamtéž)

Další odlišností je hodnocení a jeho objektivnost. Učitel má ve třídě spoustu dětí, má tedy v rámci hodnocení určité srovnání. Rodič takové srovnání nemá, navíc je na dítě emocionálně vázaný. Jeho hodnocení tedy bývá mnohem méně objektivní. (tamtéž)

Různá míra odpovědnosti za výchovu je dalším z rozdílů mezi školou a rodinou. Někteří rodiče připisují většinu odpovědnosti za výchovu škole. Z výzkumu však vyplývá, že 30% rodičů je toho názoru, že za výchovu jsou odpovědní oni a za vzdělání učitelé. Pedagogové se tak setkávají s tím, že rodiče se zajímají pouze o výkony a výsledky. Dvě třetiny rodičů si myslí, že by se na obou složkách, tedy výchově i vzdělání, měly podílet obě instituce a jsou nakloněni ke spolupráci. (tamtéž)

*„Rodiny jsou primárními vychovateli svých dětí, mají na výchovu a vývoj svých dětí největší vliv; rodiče nesou odpovědnost za vzdělávání svých dětí, a proto mají právo spolurozhodovat o jeho naplňování; rodiče a učitelé jsou rovnocennými partnery.“*  
(Krejčová, V., Kargerová, J., 2003, s. 149)

Štech ve svém výzkumu definoval tři pojetí vzájemného vztahu rodičů a školy, a to vztah „alternativní“, „komplementární“ a „nahrazující“. V alternativním pojetí řeší rodiče

problémy svého dítěte, kterým oni sami nerozumí, tak, že rezignují na nároky učitelů, na domácí přípravu a častější kontakt s učitelem. Nárokují, aby škola plnila alespoň úkol rozvíjet osobnost dítěte a připravit jej na praktický život. V pojetí komplementárním rodiče doplňují působení učitele. Pokud škola plní svou funkci, kterou je vše dítěti vysvětlit a položit základy, rodič školu respektuje a akceptuje odpovědnost za to, aby dítě tyto základy neztratilo. S dítětem pak doma procvičuje látku, opakuje učivo a dohlédne na vypracování domácích úkolů. S nahrazujícím pojetím vztahu rodiny a školy se lze setkat spíše u rodičů úspěšných žáků. Rodiče kritizují školu, že neplní svůj úkol a neučí děti např. myslet v souvislostech, pracovat s různými prameny apod. Rodič se pak dožaduje změny pojetí vyučování. V případě jakéhokoliv pojetí vztahu rodiny a školy však rodiče potvrzují osobní odpovědnost za vývoj dítěte, používají však různé formy kontaktu s učiteli a strategie podpory svého dítěte. (Štech, S., 2004)

V drtivé většině případů rodiče s učiteli komunikují, ale omezují se na minimální a nezbytný kontakt. Intenzita kontaktů rodiče s učitelem se zvyšuje v případě problémů dítěte ve škole s učením či kázní. (tamtéž)

## **2.1 Vzájemná očekávání**

Ruku v ruce s každou spoluprací jdou i jistá očekávání, která budou či nebudou naplněna. Vnímání spolupracujících stran bývá nezanedbatelně ovlivněno mírou splnění pozitivních očekávání. Spolupráce bývá efektivnější úměrně s tím, jak se obě strany lépe poznávají a vědí, co od sebe vzájemně mohou očekávat, ale také, co je očekáváno od nich. (Kuchařová, P., 2008)

### **Co očekávají rodiče**

Rodiče očekávají od učitele profesionalitu. Měl by být oporou pro dítě, ale v případě potřeby i pro rodinu. Pro dítě by měl ve škole budovat bezpečné a podnětné prostředí plné důvěry a respektu. Učitel by měl být objektivní a v jednání k dětem spravedlivý. (Kuchařová, P., 2008; Felcmanová, A. a kol., 2013)

Rodiče také očekávají, že s nimi bude učitel komunikovat. Míra komunikace ze strany pedagoga přímo ovlivňuje víru v kvalitu učitele ze strany rodičů. Rodiče



potřebují mít přehled o aktuálním dění. Chtějí vědět, kde naleznou potřebné informace a na koho se mají obrátit, pokud se potřebují něco dozvědět. (tamtéž)

Dále rodiče očekávají, že budou mít představu a přehled o vzdělávání a kompetencích školy. Chtějí vědět, co se jejich děti učí, co jim škola může nabídnout a kde jsou naopak její hranice. Dále potřebují znát, jakým způsobem škola děti stimuluje a podněcuje ke zvědavosti, vnímavosti a pozitivnímu vztahu k objevování nových věcí. (tamtéž)

Rodiče mají také potřebu určitých hranic. Musí jim být jasné, co od nich škola potřebuje a kdy. (tamtéž)

### **Co očekává učitel od rodičů**

Učitel očekává od rodičů v první řadě podporu a pomoc v domácí přípravě do školy. Tento typ pomoci je zejména na prvním stupni velmi důležitý. Jedná se o kontrolu prací dítěte, ale i připravenost na vyučování, co se například pomůcek týče. Rodič by měl také podporovat zájem dítěte o poznání nových věcí a okolního světa. Velký význam pro rozvoj dítěte má i kultura, proto by rodič měl s dítětem navštěvovat muzea, divadla, výstavy, ale také pravidelně společně číst knihy a časopisy. Prostředí, které rodič pro dítě buduje, by mělo být podnětné, pozitivní a mělo by dítě stimulovat k učení a poznávání. (Kuchařová, P., 2008; Felcmanová, A. a kol., 2013)

Učitelé očekávají, že je rodiče budou brát jako odborníka, který ví, co dělá. Rodič by měl uznávat a respektovat jejich metody, postupy a požadavky. Kromě uznání a respektování zmíněných požadavků je pro učitele také důležité, aby tyto požadavky rodiče plnili. To ovšem souvisí s komunikací a přístupem učitele k rodičům. Požadavky musí být pro rodiče srozumitelné a jasné. (tamtéž)

Další důležité očekávání učitelů vůči rodičům se týká pravidel. Učitelé očekávají, že rodiče budou znát, respektovat a dodržovat stanovená pravidla, ať už se jedná o pravidla učitele samotného nebo celé školy. Opět se dostáváme k tomu, že pravidla musí být rodičům jasná a srozumitelná, jenom pak splní svůj účel. Například nám pomáhají budovat bezpečné prostředí v rovině vztahů. (tamtéž)

Vyplněním vzájemných očekávání by vznikl velmi kvalitní a produktivní vztah, proto je velmi důležité sdělit si vzájemně tato očekávání již na začátku školního roku. (Kuchařová, P., 2008)

## 2.2 Rodiče

Rodina je pro většinu lidí základním druhem lidské pospolitosti. Přes veškeré problémy, kterým čelí a kterými je konfrontována a vratkost, s níž se v moderní době potýká, je základním kamenem pro rozvoj osobnosti dítěte. Funkční rodina totiž vytváří podmínky pro již zmíněný rozvoj dítěte, které jsou jen těžce napodobitelné. (Helus, Z., 2007)

Současní rodiče navštěvovali základní školu většinou v osmdesátých a devadesátých letech minulého století a mají s ní špatné zkušenosti. Jejich představy o dnešním školství právě z těchto zkušeností vycházejí. Školu berou jako represivní instituci, která ohrožuje jejich osobnost. Z toho důvodu často přicházejí do školy se strachem a pocitem, že se musí bránit. To je příčinou, proč je v komunikaci tolik patrná potlačovaná agresivita. Většinou ve škole vyslechnou něco negativního o svém dítěti a navíc mají často problém před učitelem obhájit své názory. Zejména se jedná o rodiče, kteří neměli možnost naučit se otevřeně a neagresivně diskutovat. Ovšem *„působení rodičů, jejich názory, hodnoty a postoje jsou neoddělitelnou součástí osobnosti každého žáka. Rodiče žáka znají tak, jak ho učitel nemá šanci poznat, a proto může být bližší spolupráce kladem.“* (Kuchařová, P., 2008, s. 15) Učitel jako profesionál na vzdělávání a komunikaci by proto měl šířit jistou osvětu ohledně soudobého školství a rodiče tak zbavit jejich obranného postoje vůči škole. (Feřtek, T., 2011; Kuchařová, P., 2008)

Dle výzkumu, který provedl v roce 1998 Coleman, vypadá dobrý rodič následovně. Dobrý rodič by měl mít pozitivní vztah ke škole, který by měl přenášet i na svého potomka. Jeho projev, co se komunikace se školou týče, by měl být na úrovni. Měl by projevovat ochotu pomoci učiteli, ovšem pouze v té míře, kterou sám učitel určí. Také by měl projevovat zájem o vzdělávání dítěte, zejména pak o jeho samotný proces. Neméně důležitá je i podpora učitele v oblasti kázně dítěte. (Kuchařová, P., 2008)

### 2.2.1 Typologie rodičů dle vztahu ke škole

Učitele přicházejí do kontaktu s různými typy rodičů. U některých typů rodičů je efektivní komunikace a spolupráce možná, u jiných může být možnost efektivní komunikace a spolupráce značně omezená. Každá situace mezilidské interakce je však jedinečná, nelze tedy vytvořit jakýsi manuál, který by byl univerzálně platný a jednoduše použitelný. V literatuře můžeme nalézt mnoho typologií rodičů rozdělených dle různých kritérií. (Hlaváčová, P., 2015)

V. Holeček ve své publikaci rozděluje rodiče dle následujících tří kritérií:

- **Míra zájmu o dítě** – od neodpovědných rodičů bez zájmu o dítě až k přehnaně starostlivým rodičům.
- **Postoj rodiče k neúspěchu dítěte** – od rodičů majících k neúspěchu dítěte velmi tvrdý až agresivní postoj, přes postoj přiměřený až po postoj ochránářský a děti omlouvající.
- **Vztah rodiče ke škole a učitelům** – od respektujících až uctivých rodičů přes vyčítavé a podvádějící rodiče až k rodičům, kteří jsou přehlížející a mají arogantní vztah k významu školy a kompetenci pedagogů.

(Holeček, V., 2014)

Typologií rodičů se zabývá K. Šed'ová v publikaci M. Rabušicové a kol., která rodiče dělí na základě jejich rodičovské role:

- **Rodiče jako klienti – zákazníci**

V dnešní době mají rodiče možnost svobodného výběru školy, která bude jejich dítěti nejvíce vyhovovat. Tento fakt by měl mít za následek i větší spolupráci rodiny se školou, neboť se nabízí možnost ovlivnit kvalitu kupované služby. Rodič se může aktivně zapojovat do managementu školy a mít přímý vliv na její rozvoj. Může vyslovovat své potřeby a objednávky jako řadový rodič nebo může přijímat to, co je mu nabízeno a odevzdat se tak do rukou odborníků, čímž vyjadřuje svoji loajalitu. (Šed'ová, K. in Rabušicová, M., 2004)

Rodiče jako klienti – zákazníci očekávají od školy informace. Za samozřejmost považují, že informační tok povede ze školy k nim. Učitel, který komunikuje s rodičem –

zákazníkem, by měl být v podávání informací precizní. Pokud nejsou rodiče se službami spokojeni, přesunou své dítě na jinou školu. (tamtéž)

- **Rodiče jako na škole nezávislé osoby**

Nezávislí rodiče mají povětšinou jiné hodnoty než ty, které jsou předávány školou. Jde jim o rozvíjení individuality jejich dítěte a především o jeho blaho. Dítě se tedy snaží vzdělávat i dalšími alternativními cestami. (tamtéž)

Rodiče jako na škole nezávislé osoby jsou učitelem považovány za problematické, neboť kontakt se školou nevyhledávají a předpokládají, že je učitel nebude zbytečnou komunikací přetěžovat. (tamtéž)

- **Rodiče problematičtí - „špatní“**

Za „špatné“ můžeme označit rodiče, kteří nemají zájem o vzdělávání a výchovu vlastních dětí, nepodporují jejich učení. Školu neakceptují, někdy ji až ignorují. Může jít o rodiny žijící na okraji společnosti mající vlastní problémy, avšak i o rodiny z jiného kulturního okruhu. Rodičovské povinnosti obvykle nejsou splňovány ani uvnitř rodiny. (tamtéž)

Povětšinou na učitelovu snahu komunikovat reagují „špatní“ rodiče nárazově či nereagují vůbec. Často se jedná o rodiče problematických žáků. Z toho důvodu se učitel pokouší „špatného“ rodiče autoritativně ke komunikaci přinutit, rodič však na tuto snahu reaguje převážně rezistentně. V mnoha případech poté učitel od komunikace se „špatným“ rodičem upustí úplně. (tamtéž)

- **Rodiče problematičtí – snaživí**

Za problematické mohou být považováni i rodiče přespříliš snaživí, kteří udržují neustálou komunikaci, pomáhají dětem s přípravou, aktivně se účastní všech setkání a dávají učitelům najevo podporu. V učitelích mohou vzbuzovat pocit ohrožení, zejména z profesionálního hlediska. (tamtéž)

Snaživý rodič má pocit, že se bez většího úsilí nedostane ke všem informacím, které po učiteli požaduje. Maximálně využívá všech možných komunikačních možností, které mu škola a učitel nabízí. Cíleně vyhledává a vytváří nové komunikační příležitosti,

zejména neformálního charakteru. Učitelé tuto snahu vnímají spíše jako obtěžující nežli doslovně negativní. Následkem může být učitelův pokus o stažení či únik. (tamtéž)

- **Rodiče v pozici partnera**

Partnerství rodiče a školy je rovnoprávný vztah založený na vzájemném uznání partnera jako přínosu pro rozvoj dítěte. V rámci tohoto vztahu se učitel pokouší potlačit svou roli profesionála a přijímat postřehy od rodiče jako odborníka, který zná své dítě nejlépe. Škola a rodina tak sdílí odpovědnost za úspěchy i neúspěchy dětí. Projevem vzájemného partnerství by mělo být zapojení rodičů do života školy, podpora rodiny v přípravě do školy, oboustranná komunikace mezi školou a rodinou, podílení se rodičů na rozhodování, řízení a obhajování činností školy i partnerství mezi rodinou, školou a dalšími institucemi a organizacemi v rámci komunity. (tamtéž)

Rodič v pozici partnera má větší nároky jak na získávání, tak na podávání informací. Má za cíl ovlivňovat dění ve škole a participovat na tvorbě rozhodnutí. Vyžaduje tedy precizní informovanost ohledně dítěte i celé školy. I učitel na takového rodiče kladé vysoké komunikační nároky. Poskytuje mu mnoho informací, diskutuje s ním a vyžaduje od něj aktivní spolupráci. (tamtéž)

- **Rodiče – občani**

Vztah mezi školou a rodičem – občanem je vymezován jako typický vztah mezi občany a státními institucemi, přičemž rodiče uplatňují svá kolektivní i individuální práva a svou odpovědnost vůči škole. Uplatňování práv rodiči je podmíněno jejich aktivitou, jde o vztah vzájemné závislosti. Právě vztah vzájemné závislosti odlišuje občanský přístup od přístupu zákaznického (klientského). Pokud rodiče budou vstupovat do záležitostí týkajících se vzdělávání jejich dětí se zápletem a aktivně na všech úrovních, lze označit občanský princip za jakési prohloubení principu partnerského. (tamtéž)

Rodič – občan má za to, že by škola měla komunikovat nejen s ním, ale i se širokými vrstvami sociálních aktérů. Zajímá se o školu jako o jednu z částí komunitní sítě a vyžaduje, aby byla škola s jejími ostatními částmi v kontaktu. Učitel by měl být připraven takového rodiče do školy „vpustit“. Naopak od rodičů se očekává, že budou škole k dispozici dle svých možností. (tamtéž)

Typologii rodičů nastínila i školní psychologka Pavlína Hlaváčová (2015). Ta se však zabývá přímo rodiči, se kterými spolupráce a komunikace není zcela efektivní, tedy rodiči, které můžeme klasifikovat jako „problémové“. Dělí je takto:

- **Rodiče v obtížné životní situaci**

Do této kategorie spadají rodiče, kteří se ocitli v tíživé životní situaci (procházejí například rozvodem, stěhují se, potýkají se s domácím násilím, mají finanční potíže, zažili v blízké době úmrtí apod.). Autorka v tomto případě doporučuje zejména laskavý přístup a porozumění problému, které povede ke spolupráci s rodinou. Nesmíme však narušit intimitu rodiny. Přílišné vyptávání se na podrobnosti není na místě. (Hlaváčová, P., 2015)

- **Pasivní a nespolupracující rodiče**

Tuto skupinu tvoří rodiče, kteří nemají přílišný zájem o vzdělávání svých potomků. Povětšinou s učiteli nespolupracují a do dění ve škole se nezapojují. Podpora dětí v domácí přípravě bývá nulová. Můžeme zde najít jistou podobnost s typologií dle Šed'ové, a to konkrétně se skupinou Rodiče problematičtí - „špatní“. (tamtéž)

Pokud se komunikace s nespolupracujícím typem rodiče nedaří, autorka doporučuje neustálé opakování požadavků. V případě, že ani tento postup nezabere, měl by se učitel obrátit na vedení školy. Obvykle následuje svolání oficiální schůzky, u které je přítomen i školní psycholog. Tato schůzka však nemá za cíl rodiče kritizovat, ale nastavit atmosféru důvěry, navázat spolupráci a nastartovat komunikaci mezi rodinou a školou. (tamtéž)

- **„Vševědoucí“ aktivní rodiče**

V této skupině se obvykle nachází rodiče, kteří jsou velmi aktivní, informovaní a mají pocit, že pouze oni vědí, co je pro jejich dítě nejlepší. Často se jedná o velice inteligentní, vzdělané lidi, kteří se zajímají o oblast vzdělávání a znají a vyhledávají jeho alternativní způsoby. Takoví rodiče požadují schůzky mimo termíny, chtějí nahlédnout do výuky a zajímají se o její formu a obsah. Opět zde můžeme vidět podobnost s typologií dle Šed'ové, tentokrát se skupinou Rodiče problematičtí – snaživí. (tamtéž)

Hlaváčová při komunikaci s tímto typem rodiče doporučuje využít jejich přirozeného zájmu a vyhovět jim. Pokud učitel věnuje aktivním rodičům dost své energie

k tomu, aby je nechal nahlédnout do výuky, a to jak do jejího průběhu, tak do jejího obsahu, bude nejspíš komunikace mezi ním a takovýmto typem rodiče bezproblémová. Je však nutná dostatečná trpělivost ze strany pedagoga. (tamtéž)

- **Rodiče s negativním vztahem ke škole**

Poslední skupinou, kterou autorka ve své typologii zmiňuje, jsou rodiče s negativním vztahem ke škole. Školu povětšinou vůbec neuznávají a bohužel stejný postoj předávají svým dětem. Děti těchto rodičů často nevědí, ke komu se mají přiklonit, což vede k problémům s motivací a následnému selhání. Opět můžeme vidět podobnost s typologií dle K. Šed'ové, tentokrát se skupinou Rodiče jako na škole nezávislé osoby. (tamtéž)

Autorka v tomto případě doporučuje návštěvu školního psychologa, který může rodiče přimět alespoň ke spolupráci při motivování dítěte. (tamtéž)

P. Kuchařová ve svém článku publikovaném v časopise Učitelské listy uvádí rozdělení rodičů dle toho, jak jsou chápáni učiteli. Učitelé mohou rodiče brát jako:

- **Překážku ve vzdělávání dítěte**

Problémem při zdravém rozvoji a vzdělávání dítěte může být rodič, který projevuje minimální nebo žádný zájem. Může se jednat i o rodiče, který se aktuálně potýká s osobními problémy, například manželskou krizí, a jeho nezájem je tak pouze následkem této situace. (Kuchařová, P., 2008)

- **Zdroj pomoci**

Učitelé mohou rodiče chápat jako zdroj pomoci ve vzdělávacím procesu dítěte. Jako příklad lze uvést aktivní zapojení v domácí přípravě. (tamtéž)

- **Partnery**

Rodič v pozici partnera se aktivně podílí na realizaci výchovně-vzdělávacího procesu. Učiteli je rovnocenným partnerem, který je za vzdělání svých dětí je spoluodpovědný. (tamtéž)

- **Spotřebitele**

Rodič, který školu vnímá jako určitý druh služby, může být označován za spotřebitele. Takový spotřebitel nemá téměř žádnou možnost proces vzdělání ovlivnit, povětšinou o to ani nejeví zájem. Pokud mu však škola neposkytne to, co slíbila, cítí se být oprávněn ke stížnostem. (tamtéž)



### 3 Rozhovor

DeVito definuje rozhovor jako „*formu interpersonální komunikace, ve které se setkávají dva lidé a prostřednictvím otázek a odpovědí dosahují svých cílů.*“ (DeVito, 2006, s. 217) Za synonymum pro slovo rozhovor je dnes považováno slovo dialog, které pochází z řeckého výrazu „dia-logos“, což znamená „skrze slovo“. Pro účely této práce poslouží charakteristika podle Janouška (1984), dle kterého dialog chápeme jako záměrný jazykový styk v podobě soustředěné konverzace, která má jasný cíl, a to povětšinou vyřešení určitého problému. (Vybíral, Z., 2006; Janoušek, J., 2007)

Neměli bychom zapomínat, že rodiče mohou považovat rozhovor s učitelem za stresující záležitost, ze které mají obavy. Aby se rodič při rozhovoru s učitelem cítil jako přátelská a vítaná návštěva, je nutné se tak k němu chovat. (Čapek, R., 2013)

#### 3.1 Organizace a příprava rozhovoru

Má-li rozhovor mít smysl a naplnit své cíle, je třeba se na něj řádně připravit. Učitel by měl mít před samotným konáním rozhovoru jasno v tom, čeho chce dosáhnout, nebo alespoň na co se bude během rozhovoru zaměřovat. Stává se i to, že se cíle během rozhovoru promění. Jít však do rozhovoru bez řádné přípravy, myšleno bez rozmyslu o cíli a zaměření, je od učitele velice neprofesionální. (Mertin, V., 2017)

Velmi důležitým aspektem při přípravě rozhovoru je i místo, kde se bude konat. Zejména pokud učitel dopředu ví, že bude s rodičem diskutovat o nepříjemných skutečnostech, je vhodné zvolit klidné místo a navodit příjemnou a přátelskou atmosféru. Můžeme rodiči nabídnout vodu či kávu, je přitom vhodné mít občerstvení pro rodiče dopředu připravené. Učitel by se měl vyvarovat toho, že bude u rozhovoru popíjet kávu a rodiči nenabídne. Ideální je, pokud je učitel a rodič v místnosti sám. V případě, že je učitel nucen jednat s rodičem v kabinetu s kolegy, je vhodné, aby jeho kolegové do rozhovoru nezasahovali. (Felcmanová, A., a kol., 2013; Čapek, R., 2013; Mertin, V., 2017)

Dalším důležitým prvkem přípravy rozhovoru je čas, a to z několika hledisek. Za prvé se jedná o čas schůzky. Vždy bychom se měli rodiči přizpůsobit, jak je to jen možné. Druhým hlediskem je čas vyhrazený samotnému rozhovoru. Učitel by si měl na rozhovor s rodičem vyhradit dostatek času, neměl by ho však prodlužovat zbytečným opakováním

již sděleného. Rodič je náš partner, ne protivník, kterého se snažíme udolat množstvím slov. (Čapek, R., 2013)

### **3.2 Struktura rozhovoru**

Čapek (2013) ve své publikaci popisuje čtyři fáze úspěšného rozhovoru. První fází je přivítání. Hned v prvním okamžiku by měl rodič pocítit, že je vítaný a že ho učitel rád vidí. Je vhodné se na úvod zeptat, jakou měl rodič cestu a nabídnout mu občerstvení. (Čapek, R., 2013)

Druhá fáze rozhovoru je dle Čapka nazvaná jako „úvodní polštářky“. Rodiči sdělíme o jeho dítěti něco pozitivního. Jak již jsem zmínila výše, rodiče často chodí do školy s očekáváním kritiky a výčtu neúspěchů. Chválením žáka učitel rodiči dokazuje, že má k žákovi kladný vztah, což je pro rodiče velmi důležité. Pokud má učitel po ruce žákovy povedené práce, pozitivní úvod rozhovoru lze jejich ukázkou podpořit. (tamtéž)

Třetí fází rozhovoru je samotné sdělení. Rodič je po úvodních fázích příjemně naladěný a učitel mu může sdělit, co potřebuje, i pokud se jedná o negativní zprávy. V této fázi by učitel neměl zapomenout, že rodič je jeho partnerem. Negativní zprávy rodiči sdělujeme vždy racionálně, věcně, s pochopením a vyhneme se vyčítavému či ubližovému tónu. Učitel by neměl používat přemíru cizích slov a odborný žargon. Důležité je porozumění ze strany rodiče, ne dojem odbornosti. Mertin (2017) upozorňuje, že ne každý dokáže v rychlosti zformulovat své myšlenky a dojít k podstatě věci. Dodává, že by proto učitel neměl zapomínat dávat rodiči dostatečný prostor k vyjádření. (Čapek, R., 2013; Mertin, V., 2017)

Čtvrtou, a tedy poslední fází rozhovoru, Čapek nazval „dopadové polštářky“. V této fázi by se měl rodič dozvědět, jaké je východisko situace. Měly by být vyjádřeny společné cíle a konkrétní informace o tom, jak budou naplněny. Závěr rozhovoru by měl být opět pozitivní. Učitel by měl rodiče pochválit za jeho vstřícný přístup. V této fázi je velmi důležitá empatie a ohleduplnost. Felcmanová (2013) doporučuje na závěr rozhovoru provést zápis, který slouží ke kontrole plnění daných úkolů a cílů. Mertin (2017) doporučuje v závěrečné fázi rozhovoru domluvit termín navazujícího setkání. Za rozumný odstup pokládá čtrnáct dnů až tři týdny. (Felcmanová, A., a kol., 2013; Čapek, R., 2013; Mertin, V., 2017)

### **3.3 Efektivní dialogická komunikace**

Dialogická komunikace je velmi náročná zejména proto, že se jí aktivně účastní dva komunikační partneři. Oba se podílejí na výsledné podobě obsahu sdělení. Zároveň je však úspěch takové komunikace podmíněn mnoha dalšími faktory. Patří mezi ně celá řada dovedností, způsobů chování a norem či pravidel, které jsou popsány níže.

#### **3.3.1 Griceovy komunikační maximy**

V roce 1975 formuloval Paul Grice požadavky pro dosažení kooperačního principu v rámci úspěšné komunikace, tzv. maximy. Pokud komunikanti tyto maximy respektují, nedochází v komunikaci k dezinterpretaci, která velmi často zapříčiňuje vznik konfliktu. Komunikace je tedy založena na spolupráci. (Hájková, E., 2011)

##### **1. Maxima kvality**

V komunikaci bychom se měli vyhnout z našeho pohledu sporným skutečnostem, o jejichž pravdivosti nejsme přesvědčeni, nemůžeme je dokázat. Cílem této maximy je udržení vzájemné důvěry mezi komunikanty díky vyloučení lží, zavádějících, nepřesných, neúplných a nepodložených informací. (Hájková, E., 2011; Kusá, J., 2015)

##### **2. Maxima kvantity**

V rámci kvality komunikace je důležité dbát na optimálního množství sdělovaných informací. Neměli bychom tedy mluvit ani málo, ani příliš. Cílem maximy je neurazit komunikačního partnera informací skoupou, ale ani nadbytečnou. Délka projevu by měla korespondovat s důležitostí jeho obsahu. Stručnou informací může být význam události, o které referujeme, podhodnocen, příliš detailní informací naopak zveličen. (tamtéž)

##### **3. Maxima relevance**

Měli bychom respektovat předmět komunikace, ani záměrně, ani bezděčně neodbíhat k jiným tématům. Nedodržení této maximy může způsobit tematické tříštění komunikátu a odklon od jádra komunikace. Cílem je přehledná a pro posluchače srozumitelná komunikace. (tamtéž)

#### 4. Maxima způsobu

Vyjadřování by mělo být jednoznačné, přesné, jasné a srozumitelné. Jazykové prostředky by měly být voleny s ohledem na komunikačního partnera tak, aby pro něj nebyla komunikace chaotická, matoucí či nesrozumitelná. Cílem je tedy volba vhodné formy projevu tak, aby umožnila dodržení uvedené maximy. (tamtéž)

Výsledkem oboustranného respektování výše uvedených komunikačních maxim je střídavá, věcná a přímočará komunikace, která ale může působit na některé komunikanty přespříliš tvrdě. Proto se mnozí mluvčí snaží v komunikaci využívat zdvořilostních principů, které se však v některých případech mohou dostat s uvedenými maximami do rozporu. (Hájková, E., 2011)

##### 3.3.2 Leechevy maximy zdvořilosti

*„Zdvořilostí chápeme konvencionalizovaný způsob chování, jímž můžeme zabránit konfliktu, jímž vyjádříme úctu a respekt k partnerovi v komunikaci, jímž můžeme v komunikaci zabránit agresi, téměř v jakékoli její podobě a v jakékoli její míře. S jistou nadsázkou můžeme říci, že člověk je zdvořilý, aby se nemusel prát.“* (Hájková, E., 2011, s.183)

Existují jistá pravidla pro vyjádření zdvořilosti v rámci vedené konverzace. Na začátku osmdesátých let minulého století formuloval Geoffrey Leech zdvořilostní princip v komunikaci formou pěti zdvořilostních maxim: (Hájková, E., 2011)

##### 1. Maxima taktu a šlechetnosti

Maxima taktu nabádá mluvčího, aby maximalizoval prospěch a výhody pro komunikačního partnera a snažil se minimalizovat požadavky, které na něj klade. Maxima šlechetnosti vyjadřuje množství kladených nároků na sebe sama. Doporučuje mluvčímu, aby minimalizoval vlastní prospěch a maximalizoval právě nároky a požadavky, jež na sebe klade. Maxima taktu a maxima šlechetnosti jsou vždy ve vzájemném vztahu. (Hájková, E., 2011; Kusá, J., 2015)

Při komunikaci s rodičem musí mít pedagog v patrnosti, že nehovoří se žákem, nýbrž s rodičem. Neměl by tedy rodiče poučovat o tom, co mají dělat. Za netaktní se také považuje, pokud učitel rodiče zpovídá. Rozhodně by rozhovor mezi pedagogem a rodičem neměl mít podobu výslechu. (Hájková, E., 2011)

## **2. Maxima ocenění a skromnosti**

Při komunikaci bychom měli oceňovat, chválit a maximalizovat přednosti a klady našeho komunikačního partnera. Zároveň bychom měli minimalizovat vlastní přednosti, stejně tak i případné nedostatky našeho komunikačního partnera. (Hájková, E., 2011; Kusá, J., 2015)

Každý člověk si rád vyslechne pochvalu na svou osobu. V roli pedagoga můžeme tohoto faktu využít a hned na úvod rozhovoru poděkovat rodiči, že se do školy dostavil a udělal si na nás čas. Měli bychom se však vyvarovat neupřímné chvály, ta může působit velmi nezdvořile až urážlivě. (Hájková, E., 2011)

## **3. Maxima souhlasu**

Zdvořilost může komunikant projevit také snahou o souhlas s komunikačním partnerem. Je třeba najít ve sdělení našeho protějšku nějaké místo, se kterým dokážeme souhlasit. Nesouhlas pak lze vyjádřit takovými jazykovými prostředky, které jej zjemní, např. tlumením výrazu pomocí pozitivních formulací nebo „souhlasem s výhradami“, známým jako „*ano, ale ...*“ (Hájková, E., 2011; Kusá, J., 2015)

## **4. Maxima účasti**

Mluvčí by se měl přiměřeným způsobem zajímat o svého komunikačního partnera a jeho problémy. Zájem mu může projevit například kladením doplňujících otázek, vyjádřením soucitu apod. (tamtéž)

Rozhovor mezi pedagogem a rodičem bývá většinou věcný a konkrétně zaměřený, neboť se soustřeďuje na určitý problém. Odbočení od tématu lze chápat jako pokus o jeho zastírání. Pokud však učitel oznamuje rodiči nepříjemnou zprávu, je žádoucí, aby jej ujistil, že jeho obtížnou situaci chápe a že si je vědom všech negativních důsledků. (Hájková, E., 2011)

## 5. Maxima fatická

Pro udržení vzájemného komunikačního kontaktu je vyžadováno, aby měli komunikační partneři dostatečné množství neutrálních témat k hovoru. V některých případech, zejména v konverzaci společenské, je mlčení považováno až za nezdvořilost. (tamtéž)

Avšak společenská konverzace, která toto udržení komunikačního kontaktu očekává, není ve vztahu pedagog – rodič obvyklá. Mezi těmito skupinami lidí je komunikační kontakt převážně „pracovního“ charakteru. Udržení verbálního kontaktu je ovšem v těchto případech nezbytné, neboť hovor o problému je prvním krokem k jeho vyřešení. (tamtéž)

### 3.3.3 Naslouchání

Naslouchání můžeme považovat jako jednu z nejdůležitějších komunikačních dovedností. Pomáhá budovat důvěru, upevňovat vztahy a podporuje komunikaci. Můžeme ho chápat jako vnímání s porozuměním. Jedná se o velmi náročnou činnost, která je selektivní. „*Člověk vnímá to, co chce slyšet a co je schopen slyšet.*“ (Schneiderová, A., Schneider, M., 2010, s. 39)

Naslouchání může být vnímáno jako cyklický proces, který se skládá z pěti fází:

1. příjem signálu,
2. pochopení signálu,
3. uložení do paměti,
4. vyhodnocení,
5. reakce, zpětná vazba.

(Juříčková, V., 2008)

## Empatie

Empatie je součástí emoční inteligence, která je charakterizovaná jako: „*schopnost vcítit se do emočního prožívání a motivů chování druhého člověka, vnímat situaci z jeho perspektivy.*“ (Kusá, J., 2015, s. 41) Ovlivňuje kvalitu vztahů mezi lidmi a zároveň je nezbytným předpokladem aktivního naslouchání. Známým faktem je, že slyšet neznamená naslouchat. (tamtéž)

## Aktivní naslouchání

Jednou z velmi důležitých dovedností, kterou by měl pedagog disponovat, je schopnost aktivního naslouchání, v některých zdrojích uváděno také jako empatické naslouchání. Jedná se o vyšší formu naslouchání. Aktivní naslouchání rozvíjí vzájemnou důvěru a podporuje komunikaci, zlepšuje schopnost naslouchat, ale nehodnotit. Bývá provázáno verbálními i neverbálními projevy zájmu, pozornosti a účasti. (Felcmanová, A. a kol., 2013; Kopřiva, P., a kol., 2008)

Při aktivním naslouchání se naslouchající aktivně účastní komunikace. Věnuje vyprávěcímu svou plnou pozornost, registruje obsah sdělení, dovede ve svých představách držet hlavní myšlenku. Postojem těla dává najevo otevřenost, má soustředěný a vstřícný výraz v obličeji, který může ještě podpořit vhodnou gestikulací, například přikyvováním a nakláněním k vyprávěcímu. Hlavu mají oba komunikační partneři v totožné úrovni. (Felcmanová, A. a kol., 2013; Kusá, J., 2015)

Vyprávěcí by měl pociťovat pochopení. Měl by být ze strany naslouchajícího ubezpečen, že jeho citové projevy jsou oprávněné a může se s nimi bez obav svěřit. Toto povzbuzení může mít verbální i neverbální formu. (tamtéž)

Naslouchající by si měl v průběhu komunikace ověřovat, zda vyprávěcímu správně porozuměl, například formou nevтіravých dotazů na jeho pocity a myšlenky. Ověřením navíc naslouchající potvrdí, že jej sdělení zajímá a podnítl tak vyprávěcího k dalšímu hovoru. (tamtéž)

Poskytnutí zpětné vazby v podobě parafrázování důležité myšlenky, pocitů či faktů slouží jako shrnutí a zároveň utvrzení pro vyprávěcího, že jeho komunikační partner naslouchá a pokouší se mu porozumět. (tamtéž)

Při aktivním naslouchání probíhá tzv. zrcadlení – napodobení, vcítění se, vnímání a odrazení emočního stavu komunikačních partnerů. Aktivně naslouchající nemá problém s výměnou komunikačních rolí a nechává partnera, aby se projevil. (tamtéž)

*„Trénink aktivního naslouchání je trénink stabilizované pozornosti na druhého = nemyslet na to, co napadá nás, ale empaticky naslouchat a snažit se porozumět. Jde o zbavení předsudků, stereotypů a schémat vnímání.“* (Juříčková, V., 2008, s. 60)

### 3.3.4 Asertivita

Pojem asertivita nemá jednotnou definici. Podle Hájkové asertivitou rozumíme „*zdravé prosazování sebe sama*“. (Hájková, E., 2011, s. 177)

Vališová asertivitu definuje jako „*praktický způsob komunikace a jednání, kterým člověk vyjadřuje a prosazuje otevřeně a přiměřeně své myšlenky, city, názory a postoje. Postupuje tak, aby nepřekračoval vlastní práva, ani práva ostatních lidí. Pro některé jedince tvoří významnou strategii jejich každodenního jednání.*“ (Vališová, A., 1998, s. 13)

Často je asertivita chybně chápána jako výrazně agresivní chování. Asertivní chování ale nemá být ani agresivní, ani pasivní, jeho podstatou je věcný a neústupný komunikační styl. Nejedná se o taktiku namířenou proti druhému ve snaze vyhrát za každou cenu, ale skutečným významem asertivity je nalezení cesty ke spolupráci mezi lidmi. Učí nás čelit kritice, manipulaci a agresivnímu jednání a učí nás vyjadřovat se, bránit se a prosadit si své. (Juříčková, V., 2010; Vališová, A., 1998)

Asertivní jednání může být úspěšné jen tehdy, pokud respektujeme naše okolí a komunikačního partnera. Musíme umět vyjádřit zdvořilost, korektně argumentovat, nemanipulovat, kontrolovat své emoce, srozumitelně se vyjadřovat, naslouchat, vážit si jiného názoru a být schopni si přiznat chybu. (Hájková, E., 2011)

Mezi základní metody asertivity patří:

- přeskakující gramofonová deska – je založena na soustavném opakování našeho názoru nebo požadavku,
- technika otevřených dveří – podstatou je zklidnění druhého a uvolnění napětí. Neklademe druhému odpor, vyjadřujeme souhlas, neargumentujeme,
- nácvik sebeotevření – cílem je neskryvat své emoce, ale být spontánní a upřímný a naučit se popisovat své pocity,
- umění říct si o laskavost,
- umění říci "ne",
- negativní aserce,
- selektivní ignorace.

(Juříčková, V., 2010)



Hlaváčová (2015) uvádí, že využití asertivních technik může být velmi přínosné zejména při jednání s problémovými rodiči, kteří se snaží využít manipulativní a agresivní chování k prosazení svých zájmů.

### 3.4 Konflikt s rodičem

Častou situací, se kterou se musí učitel vyrovnat, je existence konfliktu s rodičem. Zvládnout jej však nemusí být jednoduché. Pokud učitel není na konfliktní situaci odborně připraven, reaguje zpravidla neadekvátně a konflikt se tím jen stupňuje. Důležitá je i osobnostní vybavenost učitele, tedy jak je schopen ovládat své emoce a věcně komunikovat. (Vybíral, M., 2015; Polanská, J., 2017)

Rodiče dnes komunikují s učiteli častěji než v minulosti, přičemž mohou vznášet požadavky na chod školy a vzdělávacího procesu, jež přímo souvisí s jejich vlastními negativními zkušenostmi ze školy. Rodiče vnímají některé aktivity školy jako ohrožení pro své děti, na které pochopitelně reagují agresivně a emotivně, čímž lehce vznikne konflikt se školou. Pokud rodič „zaútočí“, neměl by si učitel brát jeho slova osobně a neměl by zahajovat „protiútok“. Učiteli by nemělo jít o vítězství nad rodičem, ale o nalezení vhodného východiska a řešení nějakého problému, přičemž rodič by měl být naším partnerem. (Vybíral, M. 2015; Mertin, V., 2017)

Mezi základní techniky zvládnutí konfliktního rozhovoru patří zejména věcná argumentace, poskytnutí dostatečného prostoru našemu protějšku, aby se vyjádřil a projevení zájmu o druhého. Na rodiče netlačíme, necháme mu čas pro vyjádření a nehodnotíme jeho skutky. Snažíme se aktivně naslouchat, případně využít i některé techniky asertivního chování popsané v předcházející kapitole této práce. Je nutné, aby se učitel zaměřil i na vlastní osobnostní nedostatky a tyto se snažil zlepšit. Častým problémem učitele je např. to, že si nechce připustit omyl a za každou cenu brání svoji školu. Dále se stává, že učitel reaguje emotivně, lehce povýšenecky nebo bez empatie a zachází do osobní roviny namísto toho, aby situaci řešil věcně. Od učitele se přitom očekává, že bude profesionál a jako takový by si měl připustit chybu. (Polanská, J, 2017; Mertin, V., 2017)

V případě, že rozezlený rodič učitele nečekaně navštíví v době vyučování, je vhodné se snažit rodiče uklidnit a domluvit si s ním termín, ve kterém se mu bude moci pedagog plně věnovat. „*Systém odkladu často skutečně pomáhá*“, říká psychoterapeut

Michal Vybíral. (Vybíral, M., 2015 s. 9) Jednak bude mít učitel čas se na rozhovor připravit, ale také je pravděpodobné, že rodič se později vrátí již méně rozezlen. Jestliže se situace stane neúnosnou, může učitel kdykoliv rozhovor s rodičem ukončit nebo jej odložit, aby např. mohl vyhledat pomoc zkušenějšího kolegy, ředitele nebo školního psychologa a požádat ho o asistenci a přítomnost při dalším setkání. Pokud je učitel sám a necítí podporu svého profesního okolí, často reaguje neefektivně. Pokud nelze schůzku s rodičem odložit, je dobré se pokusit vytvořit přátelské a klidné prostředí a návštěvu vyslechnout. (Vybíral, M., 2015; Mertin, V., 2017)

### **3.5 Zásady úspěšného rozhovoru s rodiči**

*„Učitel jako profesionál na vzdělávání by měl být zároveň odborníkem na komunikaci s lidmi. Na něm je, aby hned v počátcích spolupráce s rodiči vytvořil takové prostředí a podmínky, kde obě strany mohou otevřeně diskutovat, rodiče se nebojí svěřit své obavy či námitky a společně s učitelem jsou schopni utvářet ty nejlepší podmínky pro vzdělávání dítěte.“* (Kuchařová, P., 2008, s. 11)

V závěrečné podkapitole teoretické části práce se pokusím nastínit praktické rady, můžeme je také nazvat zásadami, kterými by se učitel měl při rozhovoru s rodičem řídit.

#### **Pozitivní úvod**

Rozhovor s rodiči bychom měli začít pozitivně. Nejmenší, co může učitel udělat na začátku interakce s rodičem, je potřást mu rukou, usmát se, udržovat přiměřený oční kontakt a poděkovat mu, že přišel. První dojem je vždy důležitý, a to se týká obou stran. Je však důležité se vyvarovat tzv. haló efektu, kdy učitel jedná s rodičem na základě prvního dojmu, který nemusí být příznivý a kterému přisuzuje příliš velkou váhu a v důsledku toho ignoruje správné hodnocení situace. Dále je nutné se vyhnout předsudkům a stereotypizaci, tedy podlehnouti obecným soudům. (Čapek, R., 2013)

Pokud budeme s rodiči jednat jako s milou návštěvou a jako s osobou sobě rovnou, je větší šance, že se bude jako milá návštěva chovat. Konverzace bude efektivnější a rozhovor se bude odehrávat v mnohem příjemnější atmosféře. (Čapek, R., 2013; Felcmanová, A. a kol., 2013)

## **Chápeme**

Rodičům bychom měli dát najevo naše pochopení. Měli bychom si uvědomit, že rodiče dělají pro své děti to, co považují za nejlepší. Zejména pokud rodičům oznamujeme nepříjemnou zprávu, měli by být z naší strany ujištění, že chápeme jejich nelehkou situaci. Rodiče by měli mít jasno v tom, že negativní zpráva či kritika neznamená ze strany pedagoga nepřátelství, ale snahu představit rodiči nějaký problém ve snaze se pokusit jej společnými silami vyřešit. (Felcmanová, A. a kol., 2013; Hájková, E., 2011)

Bude velkým rozdílem, pokud budeme rozhovor s rodiči vést suportivně, tedy budeme jim aktivně naslouchat a budeme empatičtí, než pokud budeme v rozhovoru defenzivní, ve střehu, stažení a budeme chytat rodiče za slovo. (Čapek, R., 2013)

## **Oceňujeme**

Měli bychom rodiče oceňovat jak za jejich práci – rodičovství, tak za to, že se za námi dostavili. To, že rodiče za pedagogem přijdou, značí, že mají zájem a jsou ochotni problém řešit a do řešení situace investovat svůj vlastní čas. Dokonce, i pokud rodič přijde rozčilený, ukazuje to jeho iniciativu, kterou bychom měli náležitě ocenit navzdory jeho aktuálnímu emočnímu stavu. (Felcmanová, A. a kol., 2013)

## **Uznáváme**

Pokud vidíme, že rodiče něco trápí, je dobré projevit uznání jeho potřeb. A to zejména pokud rodič začne jednat dramaticky či zvyšuje hlas. Měli bychom nechat rodiče pokusit se danou situaci vysvětlit. Pedagog nemusí mít dostatečné povědomí o rodinné situaci, která může být špatná jen krátkodobě nebo se na ní podílejí faktory, které rodina nemůže ovlivnit. Rodič ocení, pokud mu kromě kritiky dítěte sdělíme i jeho pozitivní stránky, úspěchy, vlastnosti či dobrý prospěch. (Felcmanová, A. a kol., 2013)

Častou chybou učitelů je tzv. agování, tedy odehrávání, přesunutí komunikací k jinému bodu, a to zejména v situaci, kdy učitel ztrácí trpělivost, má pocit, že ho tlačí čas nebo pokud se rodič dotkne citlivého tématu, jako např. kritiky učitele nebo školy. Odvádění od tématu vede k pocitu, že nebylo řečeno to, co řečeno být mělo. (Čapek, R., 2013)

## **Respektujeme**

Není namístě rodiče shazovat nebo je z něčeho obviňovat. Rodiče jsou experty na své vlastní děti. Je potřeba si uvědomit, že i pedagogika má svou vlastní terminologii, které rodiče nemusejí rozumět. Obsah komunikace musí být pro rodiče jasný, srozumitelný a lehce uchopitelný. Přesto se někdy dostaneme do situace, kdy nám rodiče nerozumí, protože nejsou odborníci nebo je dokonce nachytáme při lži. I v takových případech však nesmí pedagog působit povýšeně. Nesmíme zapomínat, že máme s rodičem stejný cíl – vyřešení situace ku spokojenosti všech zúčastněných. (Felcmanová, A. a kol., 2013; Čapek, R., 2013; Mertin, V., 2017)

Rodiče nejsou děti, proto s nimi tak nemůžeme jednat. Často se učitelé dopouštějí té chyby, že se rodičům snaží vysvětlit základní věci, dělají ze sebe toho chytrého a jednají autoritářsky. Rodič se pak takovému přístupu pochopitelně brání, u rodičů postupně narůstá nespokojenost a rozhovor se může lehce vyhrotit. Rodiče bychom tedy měli brát jako sobě rovné partnery a projevit jim patřičnou úctu. (Čapek, R., 2013)

## **Nezapomínáme na sebe**

Jako pedagogové bychom měli znát své hranice v rozhovoru a interakci s rodičem. V případě potřeby si vyhradíme čas na přípravu schůzky, pokud máme pocit, že bychom rozhovor bez přípravy nezvládli. Pokud za námi přijde neohlášený rodič a dožaduje se schůzky okamžitě, poprosíme jej, aby chvíli počkal nebo si sjednal jiný termín setkání. Jestliže máme pocit, že na schůzce s rodičem potřebujeme podporu, měli bychom si ji zajistit. Můžeme požádat kolegu, výchovného poradce nebo ředitele, aby nám při rozhovoru s rodičem asistoval, a to buď aktivně, tedy aby se i sám ze své iniciativy do rozhovoru zapojoval, nebo alespoň pasivně, tedy aby byl v místnosti primárně jako naše podpora pro případ potřeby. Musíme však dbát na to, abychom na rodiče nebyli v přílišné přesile, protože pak by rodič mohl mít pocit, že je na "bitevním poli" a škola je jeho nepřítel a nikoliv instituce, jejíž cíl je vlastně totožný s cílem rodiče, tedy zajištění řádného vzdělání a výchovy jeho dítěte. (Felcmanová, A. a kol., 2013)

Pedagog by měl znát i hranice svých vlastních schopností a možností. Častým faktem bohužel je, že pedagog zkrátka a dobře není dobrým komunikátorem, neumí se vyjadřovat, bývá příliš nervózní a nejistý, špatně hledá slova, mluví příliš pomalu nebo tiše. Jako u všech nedostatků se však i komunikace, a to jak komunikace verbální, tak i

neverbální, dá zlepšovat, pokud má pedagog dostatečnou vůli a motivaci. (Čapek, R., 2013)

### **Fakta, ne dojmy**

Rodičům popisujeme skutečnosti tak, jak se reálně odehrály. Při přípravě na rozhovor je důležité si obstarat všechny dostupné informace, dokumenty a fakta a tyto si pokud možno ověřit z více zdrojů. Snažme se vyvarovat osobních dojmů a hodnocení, která nemusejí být objektivní. Svůj názor samozřejmě rodičům sdělit můžeme, neměli bychom jim ovšem svůj pohled na věc vnucovat. Rozhovor nesměřujeme do osobní roviny, ale zůstáváme u jádru věci. S rodičem totiž mluvíme z pozice učitele, nikoliv sami za sebe. V případě vyhrocení rozhovoru, zejména při kritice pedagoga ze strany rodiče, by pedagog neměl jednat v afektu, ale situaci řešit věcným argumentováním, jako např. ukázat rodiči práce dítěte, průměrný prospěch a věcně zdůvodnit své rozhodnutí (Felcmanová, A. a kol., 2013)

### **Jasná sdělení**

Jak již bylo zmíněno výše, měli bychom si být jisti, že nám rodiče rozumí a chápou, co od nich očekáváme, potřebujeme či vyžadujeme, ale také my jako pedagogové bychom se měli utvrdit v tom, že rozumíme rodičům a jejich potřebám, připomínkám a návrhům. Lze např. doporučit metodu formulování námitek rodičů vlastními slovy, aby bylo jasné, že si s rodičem rozumíme. (tamtéž)

Nenechávejme rodiče, aby si museli domýšlet něco, co je nám učitelům „přece jasné“. Rodič to tak z důvodu osobnostních, sociálních a kulturních rozdílů vidět nemusí. Vyjadřujme se jasně, konkrétně a věcně. Stejně tak pedagog by si neměl domýšlet nevyřčené. (tamtéž)

### **Partnerské řešení**

Rodiče by měli pociťovat, že řešení je ve společné režii, že neleží pouze na nich nebo pouze na škole. Pedagog by měl rodičům připomínat, že oni i škola mají stejný cíl, a to dobro dítěte a jeho nejlepší možné vzdělání. Při řešení problému se tedy snažíme

s rodičem spolupracovat a navrhnout způsoby řešení. Vždy ale záleží na dohodě obou stran, neboť nelze druhé straně něco jednostranně přikazovat a očekávat přitom její plnou součinnost. (Felcmanová, A. a kol., 2013)

V rozhovoru mezi učitelem a rodičem nejde o to "vyhrát", ale nalézt co nejlepší řešení pro obě strany. Cílem kultivovaného rozhovoru je dohoda obou stran. Nelze než doporučit, aby závěr, ke kterému jsme při rozhovoru došli, byl sepsán formou písemného zápisu. Je totiž snazší provést následnou kontrolu, zda je dohoda nebo řešení problému dodržováno a závazky obou stran plněny. (Felcmanová, A. a kol., 2013)

### **Pozor na výsledek**

Rozhovor učitele a rodiče by měl být vždy oboustranný. Každá strana má právo vyjádřit své názory a reagovat na podněty v komunikaci. Učitel by neměl vystupovat v pozici silnější strany a neměl by se snažit mít vždy poslední slovo. V případě pochybení by pedagog měl být schopen uznat svoji chybu a omluvit se. (Felcmanová, A. a kol., 2013)

## EMPIRICKÁ ČÁST

### 4 Cíle, metody a organizace výzkumu

Cílem empirické části mé diplomové práce je zmapovat efektivní komunikační strategie využívané zkušenými pedagogy při rozhovoru učitele s rodičem na prvním stupni základní školy, a to na základě odborné literatury a zároveň reflektované zkušenosti vybraných zkušených učitelů. Znalost těchto dovedností může sloužit k prevenci problémů ve spolupráci mezi rodinou a školou a zároveň může být nápomocna začínajícím učitelům, kteří se často obtížně vyrovnávají s náročností profese právě v oblasti práce s rodiči.

#### Výzkumné otázky

1. S jakými typy rodičů se učitelé v rámci rozhovorů setkávají nejčastěji?
2. Jak se připravují zkušení učitelé na rozhovor s rodiči svých žáků?
3. Na jaké fáze se rozhovor zkušeného učitele s rodičem obvykle člení?
4. Jaké znalosti a dovednosti pedagog potřebuje k efektivně vedenému rozhovoru s rodičem?
5. Jak zkušení pedagogové komunikují s rodiči v případě konfliktu?
6. Jaká doporučení na přípravu a realizaci rozhovoru s rodiči by zkušení pedagogové dali začínajícím učitelům?

### 4.1 Metody výzkumu a jejich využití

#### 4.1.1 Rozhovor

Při svém výzkumu jsem zvolila kvalitativní metodu sběru dat formou dotazování, a to konkrétně „rozhovoru pomocí návodu“. Jedná se o volnější způsob vedení dotazování než např. strukturovaným rozhovorem s otevřenými otázkami. Umožňuje nám totiž lépe reagovat na to, jak rozhovor probíhá a tazateli zůstává volnost přizpůsobit formulaci otázek podle situace. (Hendl, J., 2005)

Návod představoval mou písemnou osnovu témat a otázek, která měla zajistit, že se při rozhovoru skutečně dostaneme ke všem tématům a na nic nezapomeneme. Postupně jsem si ve své osnově odškrtovala již probraná témata. V případě potřeby jsem předpřipravené otázky a jejich pořadí upravila podle toho, jakým směrem se rozhovor

ubíral. Pokud to bylo vhodné, vznesla jsem na učitele sondážní otázky k prohloubení odpovědí na určité téma. Otázky jsem se v souladu se základními zásadami pro vedení interview snažila formulovat jasně a srozumitelně. Svému protějšku jsem pozorně naslouchala, aby dotazovaný poznal, že o něj jevím zájem. Po celou dobu trvání rozhovoru jsem si udržovala neutrální postoj k obsahu sdělovaných informací. Rozhovory nebyly nijak časově omezeny. Vždy jsem nechala svému protějšku dostatek času na odpověď. (tamtéž)

Konkrétní otázky připravené k rozhovoru s učiteli jsem pro lepší orientaci uspořádala do šesti základních okruhů: příprava rozhovoru, typy rodičů a komunikace s nimi, průběh rozhovoru, efektivně vedený rozhovor s rodiči, specifické (problémové) situace a doporučení pro začínající učitele. Předem připravená struktura rozhovoru tedy vypadala takto:

- PŘÍPRAVA ROZHOVORU

- 1) Jak se připravujete na plánovaný rozhovor s rodiči?
- 2) Jaké jsou nejčastější důvody rozhovoru?
- 3) Kde se s rodiči setkáváte?
- 4) Jsou Vaše setkání s rodiči časově omezená? Proč?

- TYPY RODIČŮ A KOMUNIKACE S NIMI

- 5) Dokázala byste vlastními slovy pojmenovat typy rodičů se kterými nejčastěji rozhovor vedete?

- EFEKTIVNĚ VEDENÝ ROZHOVOR S RODIČI

- 6) Jaké dovednosti a znalosti učitel dle Vašeho názoru potřebuje, aby mohl s rodičem vést efektivní rozhovor?
- 7) Jaké fáze/strukturu má Váš rozhovor s rodiči?
- 8) Zaměřujete se při rozhovoru s rodičem na svůj či jeho verbální a neverbální projev? Uveďte, prosím, příklad.
- 9) Jakých chyb se dle Vašeho názoru učitelé při rozhovorech s rodiči dopouští?
- 10) Můžete uvést nějaké tipy na to, jak sdělovat rodičům negativní zprávy?



- SPECIFICKÉ SITUACE – PROBLÉMOVÉ

11) Můžete nastítnit nějaký osvědčený postup, když za Vámi neohlášeně přijde naštvaný rodič?

12) Měla jste někdy pocit, že rozhovor přesahuje Vaše kompetence a povolala jste „posily“?

- TIPY PRO ZAČÍNÁJÍCÍ UČITELE

13) Co byste doporučila začínajícím učitelům při přípravě a realizaci rozhovorů s rodiči?

Celý rozhovor jsem si se souhlasem respondentů nahrávala na mobilní telefon v aplikaci Záznamník v režimu s názvem Rozhovor. Tento mód jsem zvolila proto, že zesiluje zvuky přijímány horní a dolní stranou telefonu a potlačuje zvuk ze stran. Je tedy účinný i při nahrávání zvuku v hlučném prostředí.

Technikou doslovné transkripce jsem následně převedla mluvené interview do písemné podoby, a to tak, že jsem si zvukovou nahrávku rozhovoru pustila na počítači v multimediálním přehrávači a rozhovor jsem přepisovala v programu pro vytváření textových dokumentů. V textu rozhovoru jsem zachovala dialekt a chyby ve větné skladbě.

Jedná se o velmi náročnou metodu transkripce, avšak pro podrobné vyhodnocení získaných dat je stěžejní. (Hendl, J., 2005)

Následně jsem ze získaných dat vybrala stěžejní myšlenky učitelů pro každý konkrétní okruh. Tyto nejdůležitější myšlenky jsem parafrázovala nebo přímo citovala v zápisu výsledků analýzy jednotlivých rozhovorů. Názory a myšlenky učitelů jsem poté porovnávala s odbornou literaturou.

## 4.2 Výzkumný vzorek

Jak již bylo zmíněno v kapitole 5.2, výzkum proběhl na dvou základních školách, na kterých momentálně působí čtyři dotazovaní učitelé.

Po zvolení tématu, studiu odborné literatury a zpracování osnovy pro rozhovor s pedagogy jsem začala hledat vhodné respondenty. Oslovila jsem ředitelku základní školy

v mém rodném městě. Ta mi doporučila vhodné kandidáty, které jsem poté kontaktovala. Domluvili jsme se na konkrétním místě a termínu rozhovorů. Stejně tak jsem postupovala na základní škole v Praze.

Dotazovaným učitelům jsem dopředu poskytla pouze informaci o tématu mé diplomové práce. Chtěla jsem tak zamezit, aby si dohledávali na konkrétnější otázky další informace či se na rozhovor speciálně připravovali.

#### **4.2.1 Školy**

##### **Škola X**

Škola X se nachází v Olomouckém kraji v historicky významné lokalitě poblíž naleziště lovců mamutů. Právě z tohoto důvodu je škola historicko-přírodovědně zaměřená. Jedním z nosných pilířů výuky je spojení teorie s praxí, zejména díky školní naučné stezce, která je dlouhodobým projektem školy již od roku 2000.

Spolupráce s rodiči probíhá formou třídních schůzek a konzultačních hodin, další důležité informace jsou jim předávány elektronickou poštou či prostřednictvím webových stránek školy. Pro rodiče je zde i možnost zúčastnit se vyučování. Při škole působí školská rada.

##### **Škola Y**

Škola Y se nachází v Praze v blízkosti rozlehlého parku. Součástí školy je i atrium, kde probíhá výuka pracovních činností. Škola Y se snaží být moderní vzdělávací institucí a vytvořit pro žáky příjemné a bezpečné klima.

Spolupráce s rodiči probíhá, stejně jako na škole X, formou třídních schůzek a konzultačních hodin, další důležité informace jsou jim předávány elektronickou poštou či prostřednictvím webových stránek školy. Rodiče se mohou účastnit vyučování. Při škole působí školská rada.

#### **4.2.2 Učitelé**

Hlavní podmínkou při výběru respondentů bylo, abychom je mohli označit za zkušené učitele. Termín zkušený učitel bohužel není v literatuře precizně a jednoznačně definovaný. Význam tohoto termínu je však dobře srozumitelný. V rámci výzkumu pojmáme zkušeného učitele jako kvalitního, kvalifikovaného učitele, který má dlouholeté zkušenosti a je pro okolí profesní autoritou. (Švaříček, R., 2014)

Kritéria pro výběr byly následující. Prvním kritériem bylo působení vybraného učitele na 1. stupni základní školy. Druhým faktorem, který ovlivnil výběr, byly dlouholeté zkušenosti. Muselo se jednat o učitele s minimálně patnácti lety praxe. Třetím stanoveným kritériem byla potřebná kvalifikace pro učitelské povolání. Poslední, a tedy čtvrtou, podmínkou pro výběr dotazovaného učitele bylo jeho doporučení vedením školy na základě informací ohledně zkoumaného tématu.

##### **Paní učitelka A**

Paní učitelka A vystudovala obor Učitelství pro 1. stupeň ZŠ na Pedagogické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci. Pedagogické činnosti se věnuje již zhruba 35 let. V tomto školním roce působí na základní škole v Olomouckém kraji a momentálně učí 1. třídu. Paní učitelka A pravidelně působí v 1. – 5. třídě.

Paní učitelka A navštívila mnoho kurzů zajištěných školou v rámci povinného vzdělávání. Ráda se však vzdělává i ve svém volném čase. Prošla kurzy zaměřenými například na verbální a neverbální komunikaci, kritické myšlení, metody učení a asertivní chování. Řada kurzů, kterých se účastnila, byla zprostředkována agenturou Seduo.

##### **Paní učitelka B**

Paní učitelka B vystudovala obor Speciální pedagogika a obor Učitelství pro 1. stupeň ZŠ na Pedagogické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci. Pedagogické činnosti se věnuje již 30 let. V tomto školním roce působí na základní škole v Olomouckém kraji a učí 2. třídu. Tyto žáky má druhým rokem. Paní učitelka B pravidelně působí v 1. – 5. třídě. Během své dlouholeté praxe se již zúčastnila prostřednictvím škol, na kterých působila, mnoha kurzů na zlepšení komunikačních dovedností.

### **Paní učitelka C**

Paní učitelka C vystudovala obor Učitelství pro 1. stupeň ZŠ na Pedagogické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci. Pedagogické činnosti se věnuje již zhruba 26 let. V tomto školním roce působí na základní škole v Olomouckém kraji a učí 1. třídu. Tyto žáky má tedy prvním rokem. Paní učitelka C pravidelně působí v 1. – 5. třídě.

Během své dlouholeté praxe se již zúčastnila mnoha kurzů. Na konkrétní kurzy se zaměřením na zlepšení komunikačních dovedností si však nevzpomíná. Podotýká, že momentálně se toho už moc nového na kurzech nedozvídá. Většinou s kolegyněmi, které toho mají také již více odučeno, působí na kurzech jako odbornice z praxe.

### **Paní učitelka D**

Paní učitelka D vystudovala obor Učitelství pro 1. stupeň ZŠ na Pedagogické fakultě Univerzity Karlovy v Praze. Pedagogické činnosti se věnuje již 15 let. V tomto školním roce působí na základní škole v Praze a učí 3. třídu. Tyto žáky má prvním rokem. Paní učitelka D pravidelně působí ve 3. – 5. třídě.

Každoročně se zúčastňuje minimálně dvou kurzů s pedagogicko-psychologickým zaměřením. Za svou praxi již prošla několika kurzy, které měly za cíl zlepšit komunikační schopnosti a dovednosti.

## 5 Výsledky výzkumu

### 5.1 Zpracování výsledků rozhovorů s učiteli

#### 5.1.1 Rozhovor s paní učitelkou A

##### Rodiče a komunikace s nimi

Zásadní je dle slov paní učitelky A informovanost rodičů. Paní učitelka A je v kontaktu s rodiči pomocí deníčku a „školákova listu“. Rodičům se tak denně dostávají informace o tom, jak si jejich dítě vede, co se týče výuky i chování. „... *já to mám podchycený za ten týden, protože v tom školákově listu, když žák něco neumí nebo dělá nebo neví už během týdne, tak mu řeknu "dones mi ho" a já to tam hned napíši, abych to třeba do pátku nezapomněla. Takže takhle má ten rodič okamžitou informaci a trvá to pár vteřin, takže mi to nezabírá spoustu času. Je to moje praxe, kterou jsem si vymyslela já, dělám to X let a vyplatilo se mi to, protože rodič každý týden ví, co má dělat, jak to má dělat.*“ Pokud chtějí rodiče něco vzkázat paní učitelce, píše jí to na druhou stranu školákova listu.

Rozhovory s rodiči iniciuje převážně paní učitelka A. Většinou se jedná o prospěch a chování žáka. Rodiče mají možnost s paní učitelkou mluvit každý měsíc na konzultačních hodinách, na které se předem ohlašují. Paní učitelka A však podotýká, že pokud rodiče nepozve, většinou na konzultace nechodí.

Paní učitelka A dle svých slov nemá s rodiči problém právě díky tomu, že jsou dostatečně informovaní. „*Myslím, že je to o tom, že ty rodiče musí dostávat přesné a jasné informace. O ničem jiném to není.*“ Hned na prvních třídních schůzkách vždy rodičům sdělí, jakým způsobem budou komunikovat a kde najdou všechny informace, které potřebují. „*Řeknu, že to, co jim píšu, nejsou žádné poznámky, ale informace o jejich dítěti a že oba dva mu chceme nějakým způsobem pomoci. Tak, jak bych si to představovala.*“

Pokud se ale s rodiči setkává, jsou to povětšinou rodiče dětí, které si neplní své povinnosti. „... *takže ono už to vyplývá z té rodiny, že tam bude nějaký problém v té rodině. To jsou problémoví rodiče a problémoví žáci.*“ Na tyto rodiče dle paní učitelky platí hlavně důslednost. Když rodiče vidí, že po rozhovoru dostanou zápis, kde musí podepsat další postup a poté vidí, že se opravdu kontroluje, zda se tak stalo, stačí obvykle maximálně dva rozhovory.

Paní učitelka A se také setkala s rodiči, kteří nejevili zájem o vzdělání svého dítěte. Uvádí, že pokud není jednání s rodiči možné, pokouší se dítěti o něco více věnovat. „*V tom případě si musíte najít cestu k tomu dítěti. To dítě, když ho dobře motivujete, tak ono Vám věří a Vy to s ním dotáhnete, kam chcete. I kdybyste si tady měla nechávat třeba 10 minut po vyučování, jenom s ním promluvit, něco mu pomoci, on ve Vás cítí oporu a ono se to rozjede.*“

### **Příprava rozhovoru**

Paní učitelka A se na rozhovory s rodiči vždy dopředu připravuje. „*Nikdy nenechávám rozhovory jako bezprostředně, když přijde rodič. Vždy řeknu „ano, domluví se na nějakém termínu, na nějaké hodině“, ale nikdy nejednám s rodičem okamžitě.*“ Pokud se jedná o složitější případ, například problémy s chováním žáka, paní učitelka A si dělá písemnou přípravu a chystá si všechny podklady, které pak rodičům předloží. „*Vždy mám o problému zjištěno co nejvíce informací a mám je ověřené. To je zásadní věc.*“

### **Průběh rozhovoru**

Paní učitelka A se schází s rodiči v příjemném prostředí „kavárničky“, kde probíhal i náš rozhovor. Jedná se o menší místnost na patře, kde má paní učitelka kabinet i třídu. Nachází se zde kávovar, lednice a menší stůl s ubrusem. Místnost působí velmi útulně a přívětivě.

Termínem schůzky se snaží rodičům vždy vyhovět. Rodičům nabídne několik termínů a pokud jim nevyhovují, přizpůsobí se jim. „*Je mi úplně jedno, jestli tady budu v pět odpoledne, ale chci to vědět dopředu a nemám ráda rozhovory „zaklepat a okamžitě jednat“.*“

Rozhovor s rodičem není nijak časově omezený. Důležité je pro paní učitelku A, aby se vyřešilo vše, co je v danou chvíli třeba.

Paní učitelka A začíná rozhovor s rodičem vždy pozitivně. „*Řeknete, že si ho vážíte za to, že vůbec do té školy přišel, že má zájem. Musíte to pořád vést v přátelské komunikaci. Jakmile na něj začnete házet jen ty nedostatky, tak ten rozhovor k ničemu nikdy nepovede.*“ Poté v pochvalách pokračuje, a to konkrétně tak, že rodiči sdělí něco

pozitivního o jeho dítěti. Až poté se dostane k jádru rozhovoru, tedy k tomu, co vlastně s rodičem potřebuje probrat.

V závěru rozhovoru paní učitelka A vždy shrne, na čem se s rodiči dohodli a sepiše zápis, který rodič dostane. Pokud se jedná o závažnější problém, zápis dostává i výchovný poradce. *„Výsledkem je dohoda, která je platná pro nás pro všechny, kteří jsme se rozhovoru účastnili.“* Velmi důležité je dle slov paní učitelky A, aby bylo v zápise uvedeno, kdy se bude konat další schůzka či kdy se bude kontrolovat, zda všichni zúčastnění plní, co podepsali. *„... protože bez kontroly je to úplně o ničem. Napsat něco a už se k tomu nevrátit je úplně nesmysl. To je důslednost. Jestli důslednost není, v čemkoliv, tak to nemělo smysl.“*

Paní učitelka A podotýká, že zápis z rozhovoru poté poslouží jako argument v případě, že rodič neplní, co slíbil. *„Pokud se problém opakuje znovu, tak můžete říct „já jsem splnila to a to, Vy jste to nesplnil, takže si nemůžete stěžovat, protože jste pro to nic neudělal.“ To jsou ty informace, které musíte mít.“*

### **Efektivně vedený rozhovor s rodiči**

Velmi důležité je dle paní učitelky A, aby byl učitel během jednání s rodičem „nad věcí“. *„Emočně musí být vyrovnaný, nemůže reagovat neadekvátně nebo se rozčílit. Může si myslet co chce, ale s tím rodičem by měl jednat důstojně, na úrovni.“* Celý rozhovor by měl být veden v přátelském duchu. Učitel by neměl v žádném případě útočit. Nesmíme zapomínat, že jde v první řadě o společnou domluvu a vyřešení dané situace ku prospěchu dítěte.

Paní učitelka A si při rozhovoru s rodiči hlídá svůj verbální i neverbální projev. Poukazuje zejména na důležitost neverbální složky projevu. Velmi hojně v rámci jednání s rodiči využívá mimiky. *„... stačí úsměv nebo mrknutí oka nebo pokývnutí hlavou, to má pozitivní vliv na toho, s kým hovoříte.“* Upozorňuje však, že na mimiku si musíme dávat pozor, pokud hovoříme s našťvaným rodičem. Například pokud se neuhlídáme a rodič zpozoruje nějakou naši grimasu, může to u něj vyvolat emoční výbuch. Neverbálního projevu si paní učitelka A všímá i u rodičů, se kterými hovoří a snaží se jejich rozpoložení přizpůsobit. *„To jsou právě ty vlny, na které se musíte vyladit.“*

Rodič by měl při rozhovoru pocítit, že mu nasloucháte. Paní učitelka zmiňuje techniku posledního slova. „... *třeba používat to poslední slovo, které ten rodič řekne, tak tím by měl učitel začít a tím on toho rodiče udržuje v tom, že mu naslouchá. To je hodně důležité, tím ho vedete na stejné vlnové délce, na které ho chcete mít.*“ Paní učitelka A podotýká, že častou chybou, kterou při komunikaci s rodiči děláme, je domýšlení různých skutečností. Radí: „*nedělat si žádné domněnky, to je největší chyba.*“

### **Specifické (problémové) situace**

V případě, že do školy přiběhne rozezlený rodič a začne s paní učitelkou A neadekvátně hovořit, ona se ho snaží zastavit a do hovoru se s ním v takové situaci za žádnou cenu nepouští. „*Když začne ten rodič takto, tak v první řadě většinou zapomene i pozdravit. Takže v první řadě je třeba ho pozdravit.*“ Zejména pokud se jedná o situaci, kdy rodič přijde během vyučování, paní učitelka A ho odmítá se slovy: „*Nezlobte se, já mám teď na starosti děti, já se Vám budu věnovat třeba po vyučování.*“ Podotýká, že než se schůzka uskuteční, rodič se alespoň částečně uklidní a ona se na rozhovor stihne alespoň minimálně připravit. Rozhovor by pak měl proběhnout v klidném prostředí. „... *ne v tom, že jste v takovém ruchu, chaosu, děti tu chodí, někdo na Vás mluví, rodič si stěžuje a samozřejmě by to mělo být v kabinetu, kde jsme sami, neměli by tam být ani kolegové.*“

Paní učitelka A uvedla i konkrétní případ. „*Jeden chlapec si prostríhal pouzdro. Pouzdro stojí 300,- Kč a on řekl, že mu to udělal spolužák. Rodič sem přišel a byl naštvaný, to bylo na začátku roku, křičel tady na chodbě.*“ Paní učitelka A reagovala pohotově a rodiči oznámila, že jí nikdo nic nehlásil, ale že situaci prošetří a bude ho dále informovat. „*Takovýmto způsobem by se to podle mě mělo řešit, ne hned „pojd' sem, řekni mi, jak to bylo s pouzdrem, kdo to viděl“ a takový. Nejde to řešit takhle před těmi rodiči.*“ Paní učitelka tedy situaci vyšetřila. „... *chlapec se nakonec přiznal, že si to udělal sám a na toho kluka to svedl, protože se rodičů bál. Takže mi bylo jasné, že něco nefunguje doma.*“ Poté proběhl již připravený rozhovor v klidné atmosféře.

Paní učitelka A poukazuje v případě naštvaného až agresivního rodiče na využití asertivních metod komunikace. Jako příklad uvádí metodu pokažené gramofonové desky. „*Ta je třeba taky hodně důležitá při rozhovoru s rodičem, s kterým není možný se dostat dál, tak tahle metoda na něj působí.*“ Upozorňuje však, že i využití asertivního způsobu komunikace musí být přiměřené. „*Snažím se být asertivní, ale ne negativně asertivní.*“



*Stojím si za svým názorem a říkám to tak, jak bych chtěla, aby to bylo, ale aby to nevyznělo povýšenecky nebo rozkazovačně, ale jsem asertivní.“*

Paní učitelka A se již dostala do situace, kdy si k rozhovoru s rodiči přizvala kolegyni. Podotýká, že šlo o situaci vážnějšího rázu. *„To bylo třeba když jeden kradl spolužákům věci a schovával je doma. Rodiče byli soudní a inteligentní a chytří a vůbec jim to nebral mozek, že by toto mohlo dělat jejich dítě. Pokud už to hraničí s trestným činem, ale nejsou to jen takové ty dětské záležitosti, tak tady jsem měla kolegyni, která u toho seděla.“* Kolegyně tedy byla u jednání přítomna a sepsala svědecký zápis.

### **Doporučení pro začínající učitele**

Paní učitelka začínajícím učitelům doporučuje, aby rodiče vždy dostatečně informovali a aby s rodiči komunikovali vždy v pozitivním duchu, nikdy neútočili. Na rozhovor by se měli vždy poctivě připravovat a všechny informace by si měli dopředu ověřit. *„Protože „jedna paní povídala“ a informace z doslechu, to je opravdu špatně.“* Také doporučuje, aby byli vždy nad věcí a nenechali se vtáhnout do hovoru s rodičem, když nechťejí nebo se na to necítí. *„Začínající učitelé právě dělají tu chybu, že okamžitě s tím rodičem, když on je naštvaný a přiletí do té školy, začnou komunikovat. To je zásadní věc, kterou bohužel dělají, protože se bojí nebo nemají ty zkušenosti.“* Dále podotýká, že začínající učitel by měl v případě potřeby najít zkušeného pedagoga, který mu poradí a pomůže. *„Tak většina těch začínajících, to s námi, s těmi, co máme zkušenosti, konzultují, takže si to připravíme společně. Podíváme se jaké je téma nebo problém a teď jim řekneme, co je potřeba.“* Na závěr dodává, že komunikace s rodičem je *„rutina, praxe a musí si to člověk několikrát odzkoušet. Je to opravdu o praxi, než se to naučíte, taky se párkrát spálíte.“*

### **5.1.2 Rozhovor s paní učitelkou B**

#### **Rodiče a komunikace s nimi**

Každý měsíc má paní učitelka B konzultační hodiny, ve kterých ji mohou rodiče navštívit. Dle paní učitelky však není potřeba, aby rodič chodil, pokud se nic neděje. *„Jsme domluveni, že sledují zápisy v žákovských knížkách, takže jsme domluveni, že když oni budou mít problém, tak přijdou. Když já je budu chtít vidět, pozvu je.“* Většinou paní

učitelku B během zmíněných konzultačních hodin navštíví tak dva rodiče. Občas se neukáže nikdo. Paní učitelka B si myslí, že momentálně nevede rozhovory s rodiči příliš často, protože působí v první třídě. *„Myslím si, že je to i tím, že jsou to prvňáci, druháci, takže to jde ukočírovat u těch malých. U těch větších je to úplně o něčem jiném.“*

Plánované rozhovory iniciuje více paní učitelka než rodiče. Zmiňuje ovšem, že jich nemívá moc, a to z důvodu jistého „nastavení“. Má dle svých slov štěstí, že má možnost si děti většinou vychovávat už od první třídy, což považuje za veliké plus. *„Každá jsme jiná a každá to máme nastavené jinak s rodiči. Já na začátku první třídy mám pozvané rodiče na třídní schůzku, společnou. Na tu se pečlivě připravím. Tam jim sdělím, jak si představuju, že budeme spolupracovat.“* Díky své dlouholeté praxi se paní učitelka naučila rodičům sdělovat pravidla komunikace a celkové spolupráce jasně a napevno. *„Dnes to řeknu tak, že přes to vlak nejede. To jsem se naučila.“* Rodičům vysvětlí pravidla, kterých se mají držet v případě nepřítomnosti dítěte, či v případě, že si chtějí s paní učitelkou domluvit schůzku. Paní učitelka B má celou složku pravidel, kterou si vytvořila za svou praxi a řídí se jí. Paní učitelka B podotýká, že již zhruba 15 let si píše kostru třídních schůzek a vše si od rodičů nechává podepisovat. Rodiče tak svým podpisem stvrdí, s čím vším byli obeznámeni. *„Rodič prostě ví, co ode mě může čekat. Závěrem je – vždycky se domluvíme. Přijďte, zavolejte – vždy se domluvíme.“*

Paní učitelka si dělá o každém rodiči obrázek zvlášť. Na otázku, zda se setkává s určitými typy rodičů odpověděla, že takto rodiče vůbec nevnímá. *„Když dostanete prvňáky, tak jste s nimi v kontaktu poměrně často, aspoň ze začátku. Podle toho, jak se mi rodiče jeví, odhaduji každého zvlášť. Nemám škatulky.“* Rozdělení rodičů dle různých typologií považuje za škatulkování, se kterým nesouhlasí.

### **Příprava rozhovoru**

Paní učitelka B se snaží vždy na ohlášené rozhovory s rodiči svých žáků dopředu připravit. *„Pokud vím, o čem budeme hovořit, tak si nachystám podklady, pokud nějaké mám a promyslím si, udělám si body na papír, čeho se budu držet.“*

## Průběh rozhovoru

Paní učitelka B se schází s rodiči v příjemném prostředí „kavárničky“, kde probíhal i náš rozhovor s paní učitelkou A. *„Ted' se nám podařilo udělat tuto novou místnost, takže rodiče si pozvu sem. Je tu klid.“* Čas schůzky si paní učitelka B domlouvá s rodiči telefonicky tak, aby vyhovoval oběma stranám.

Paní učitelka nemá problém na rodiče v odpoledních hodinách počkat, pokud se nemohou uvolnit ze zaměstnání dříve. Pokud má na rozhovor omezený čas, rodičům to sdělí. *„Mnohokrát to není rozhovor k věci, takže časový limit je nezbytný. Není třeba hovořit dalekosáhle. 10 – 15 minut většinou stačí.“*

Rozhovor paní učitelka většinou B zahajuje tím, že zjistí, zda rodiče tuší, o čem se bude hovořit. *„Zeptám se, jestli mu dítě doma řeklo, proč má jít do školy. Dozví se od něj, co on ví.“* Rodiče tedy nechá mluvit o problému, situaci či události jako prvního. Poté se snaží utřídit, jaký pohled na věc má rodič a srovnat ho se svým vlastním úhlem pohledu. V další části rozhovoru se paní učitelka B snaží držet bodů, které si dopředu nachystala. *„Mým cílem není rodiče napomínat nebo kárat, ale musíme řešit situaci. Vytjasnit si to, říct si, co o problému víme. Musíme dojít nějaké dohody, která bude jasná oběma stranám.“*

Paní učitelka B zmiňuje, že vždy dělá z rozhovoru zápis, který musí rodiče přečíst a podepsat. *„Pokud rodič vidí zápis, bere rozhovor vážně, protože ten zápis se někde založí.“* V zápisu je zaznamenán i výsledek rozhovoru, kterým je domluva učitele a rodiče, případně konkrétní postup, jak se bude problém či situace řešit, jaké jevy se budou u dítěte sledovat. Rodič se podpisem zápisu z rozhovoru zavazuje, že bude dodržovat, na čem se s paní učitelkou domluvili. *„Pro mě je to zpětná vazba. Volal ten rodič? Nevola? Dodržel to? Jaká je ta spolupráce?“* Na závěr rozhovoru paní učitelka opět rodiče utvrdí v tom, že se vždy domluví, že si tím mohou být jistí. *„Zatím mi to tak funguje.“*

Pokud se nejedná o velmi vážnou záležitost, většinou paní učitelce B stačí jeden rozhovor s rodiči. Ve vážnějších případech se paní učitelka s rodiči setkává pravidelněji a společně konzultují a hodnotí, zda postupy, které společně vyvodili, fungují. Domlouvají se, jak jejich jednání bude dále pokračovat.

## **Efektivně vedený rozhovor s rodiči**

Nejdůležitější je dle názoru paní učitelky B cíl rozhovoru. „*Učitel musí mít v hlavě, co chce dosáhnout. Jaký je cíl rozhovoru. Zatím si musí jít.*“ Paní učitelka zmiňuje, že hlavním pomocníkem, aby se rozhovor ubíral za vytyčeným cílem, je již zmíněná osnova – tedy body, které si před každým plánovaným rozhovorem připravuje.

Dále paní učitelka B zdůrazňuje, že učitel musí mít dostatečné vyjadřovací schopnosti. Je nutné se vyjadřovat jednoznačně tak, aby nás rodič správně pochopil, což není úplně jednoduché. „*... aby rodič pochopil přesně, o co jde. Protože tady v té škole není s tím dítětem. Něco jiného je, co se odehraje, co vidím já, co dítě řekne doma, s jakým obrázkem jde rodič do školy.*“

Vždy bychom se měli snažit podívat se na problém i očima rodiče. Paní učitelka B rodiče vždy pozorně poslouchá. Přiznává, že v poslední době jí pomohl k pochopení rodičů a jejich pohledu její vlastní vnuk. Uvědomila si, že osvědčené rady a postupy, kterým se snaží rodičům pomoci, nemusejí vždy stoprocentně fungovat dle představ. „*Myslíte si, že je v pohodě, že poslechne? Někdy není schopen. Toto mě vyškolovalo znovu, když jsem si myslela, že když se na něj bude působit tak a tak, že to bude fungovat, že poslechne.*“ Přestože je dcera paní učitelky, která pracuje jako vychovatelka ve školní družině, neústupná a důsledná, vnuk dle slov paní učitelky „*vyvádí docela úspěšně*“. Naslouchání rodičům je tedy dle paní učitelky B jednou z velmi důležitých vlastností efektivně komunikujícího učitele. „*Naslouchat, udělat si představu, jak to vidí on a jestli náhodou nemá trochu pravdu. Někdy přijdete na něco, co jste nevěděli, a nakonec se odkryje jiný problém, který jste neviděli.*“

Pokud je paní učitelka B nucena rodiči při rozhovoru sdělit negativní zprávu, vždy se drží jednoho pravidla. „*Osvědčený způsob mám. Nejprve to dítě za něco pochválím. Vždy najdu něco. Aby ten rodič nepřišel a hned hrůza.*“ Paní učitelka B také využívá toho, že je starší ročník a sama má děti. „*Mám taky děti, vím, jak to je. Uvedu příklad, co moje holky provedly.*“ Je důležité vést rozhovor na přátelské úrovni. Stát se rodiči partnersky rovnocenným. „*I negativní věci se dají sdělit normálně, ne s přehnanými emocemi.*“ Zkrátka je nezbytné s rodiči jednat hlavně lidsky.

Při jednání s rodiči se paní učitelka B snaží o kultivovaný projev. Mluví spisovně, jasně a srozumitelně. Na neverbální komunikaci, jak na svou, tak na rodičovu, se příliš nezaměřuje. „*Mimovolně to možná vnímám a reaguji na to, ale cíleně se*

na to nezaměřuji.“ Paní učitelka B zmiňuje, že nejspíš proto, že má neslyšícího bratra, dost gestikuluje. „*Hodně s bratrem komunikujeme rukama. Používám to i na děti. Možná bych se podivila, kdyby mě měly předvádět.*“ Díky gestikulaci se paní učitelka B považuje za čitelnější. Dále uvedla, že díky neverbální komunikaci čte z rodičů například nervozitu. „*Určitě si všimnu, jestli je rodič nervózní, jestli si hraje s rukama, s klíči.*“

V případě, že se učitel dostane do situace, kdy ho rodič kritizuje, paní učitelka B doporučuje, aby hlavně zůstal v klidu. Uvedla konkrétní příklad, kdy se stala terčem kritiky ze strany rodiče z důvodu, že měli odlišný názor na způsob zápisu domácích úkolů. „*Zavedli jsme pravidlo, když je domácí úkol, je prvňák schopen si udělat červený puntík u cvičení, které je za úkol. Holčička to zvládala třičtvrtě roku. V dubnu se podle mě začalo dít něco v rodině, polevilo se v kontrole. Ona začala zapomínat. Já jsem jí dala do žákovské knížky napomenutí. Mamince se to zdálo strašně kruté.*“ Paní učitelka B zmiňuje, že pokud má učitel svůj názor podložený zkušenostmi a argumenty, má si za ním stát. V této konkrétní situaci si stála za svým. Výsledkem bylo, že se s maminkou shodli na tom, že respektují názor druhého, ale v tomto případě se neshodnou. „*Tehdy jsem narazila dost, ale prostě jsme se rozešli s tím, že každá jsme jiná, maminka to vidí tak, já to vidím tak. Ona srovnání k ostatním dětem nemá, jak ho mám já. Já jsem trvala na svém rozhodnutí, ona nesouhlasila. Tak jsme to zapsali, podepsali, hotovo.*“ Paní učitelka si myslí, že jednala správně. Holčička si v dnešní době bez problému úkoly zaznamenává sama a nezapomíná téměř vůbec.

### **Specifické (problémové) situace**

Paní učitelka B se moc často neseťká s tím, že by na ni během dne přiběhl naštvaný a rozezlený rodič. Pokud však taková situace nastane, je neoblomná. „*Nezlobte se, ale já se Vám teď nemůžu věnovat. Pokud rodič začne vykřikovat, to se mi stalo jednou za život, stále opakuji, že na něj nemám čas. Nezlobte se, zavírám dveře, teď je vyučování, musíte si domluvit schůzku. Musíte to vydržet, on stejně ustoupí. Donutit ho opakováním, aby se s Vámi domluvil a získat si čas.*“ Právě v získaném čase se učitel na rodiče musí připravit, utřídit si myšlenky. „*Chystám se na to, promýšlím si to, co řeknu, jak zareaguju. Co by, kdyby.*“ Ze zkušeností paní učitelky vyplývá, že rodič se často vrátí již mnohem klidnější a lépe se s ním poté jedná. „*Jednou se mi stalo, že byl rodič velmi agresivní. Byla*

*to paní, křičela na mě. Já jsem reagovala v klidu, jak jsem Vám povídala. Ona nakonec třískla dveřmi a odešla. Už ani ten rozhovor nepotřebovala, šlo to do ztracena.“*

Občas je třeba si na rozhovor pozvat další osobu. Tuto potřebu paní učitelka B pocítila a na rozhovor si přizvala výchovnou poradkyni. *„Bylo to na minulé škole, byl tam problém se špatným plněním školních povinností. Dítě bylo ze sociálně slabého prostředí. Tehdy zákonní zástupci nereagovali na moje pozvání, takže jsme je zvali úřední cestou, dopisem.“* V tomto případě se paní učitelka B společně s výchovnou poradkyní na rozhovor pečlivě připravovaly. Rozhovor poté vedla přímo výchovná poradkyně. *„Ona vedla celý rozhovor, což mě velice potěšilo, protože se seznámila s problematikou a už věděla jiné věci, které platí na rodiče. Že je potřebujeme trochu motivovat, aby víc dětem pomáhali. Co s tím rodičem, čím mu trochu pohrozit. To už bylo třeba, aby tam byla třetí osoba.“*

### **Doporučení pro začínající učitele**

Paní učitelka B začínajícím učitelům doporučuje, aby se nenechali vtáhnout do hovoru tehdy, když to chce rodič. *„To je zásada číslo jedna. Začínající učitel má možná pocit, že musí teď. To je zásadní chyba. Jakmile nejste na rozhovor připraven, tak to nedopadne dobře.“* Pokud si začínající učitel neví rady, neměl by váhat a měl by vyhledat ve svém okolí zkušeného kantora, který má více zkušeností a může mu poradit. Na každý rozhovor by se měl učitel dostatečně připravit a nachystat si podklady, na základě kterých bude hovořit. Dále paní učitelka doporučuje, aby učitel zůstal v klidu, nenechal se vytočit, trval na svém, ale také naslouchal rodiči a zkoušel se na problém dívat jeho očima.

### **5.1.3 Rozhovor s paní učitelkou C**

#### **Rodiče a komunikace s nimi**

Hned na prvních třídních schůzkách paní učitelka C zdůrazňuje důležitost spolupráce s rodiči. *„Já vždycky kladu důraz, a to hned na prvních třídních schůzkách, na to, že já bez rodičů nic nezvládnu a potřebuju, aby oni stáli za mnou ve všem, co se během školního roku děje. Aby necítili, že já jsem proti nim, ale že jsme na stejné lodi a potřebujeme spolu ten rok bojovat a proplouvat společně. To se vyplácí. Nemít ty rodiče*

*jako protivníky, které si volám do školy, že jim chci za něco vynadat, ale že potřebujeme přijít na to „co“ a řešit to společně. Že jde především o jejich dítě.“*

Paní učitelka C má pravidelné konzultační hodiny jednou za měsíc, kdy mají rodiče možnost přijít za paní učitelkou se svým dítětem. Na konzultaci dítě samo vypráví, co se mu ve škole daří a co naopak ne. Rozhovory s rodičem „mezi čtyřma očima“ tak paní učitelka vede méně. Povětšinou jsou iniciovány právě paní učitelkou C. Dle jejích slov rodiče ve většině případů počkají na konzultační hodiny. Málokdy má rodič tak akutní problém, že by přišel do školy okamžitě.

Při rozhovorech se paní učitelka C setkává převážně s „problémovými“ typy rodičů. *„Když je nějaký problém, tak většinou jsou to podobné typy rodičů.“* První typ problémových rodičů nazývá rodiči volnomyšlenkářskými. V takových rodinách je problém s vymezením hranic. *„...ted' jsme se o tom nedávno bavili, že demokracie je krásná věc, ale nemůžete to demokraticky vzít „dělej si co chceš“ a tak to ve spoustě rodin dnes funguje, takže tak asi přivést ty rodiče k tomu, že i když dám tuto možnost, musím říct „odsud posud“ vymezit ty hranice.“*

Další typ rodičů, se kterými se paní učitelka C setkává, jsou rodiče, které své ratolesti přehnaně opečovávají. Za své děti by udělali nejradši všechno. Děti jsou pak nesamostatné a bez pomoci nejsou schopny pracovat. *„Když jim ve škole potom řeknu, ať něco udělají samostatně, tak oni bez pomoci, berličky maminky, babičky, neudělají nic a potřebují je mít vedle sebe. Jsou si nejistí.“*

Třetím typem rodičů, které paní učitelka považuje za problémové, jsou rodiče, kteří jsou příliš zaměstnaní svou prací, popřípadě v rodině „funguje“ pouze jeden z rodičů, rodina je neúplná. *„...lepší se to babičkama a jinými členy rodiny. Takovéto, kdy na děti není čas.“* Dětem se pak nemá doma kdo věnovat. Není nikdo, kdo by jim pomohl s domácí přípravou či kontroloval plnění jejich povinností.

Často se paní učitelka C setkává s rodiči, kteří se sice do školy dostaví, dále však nespolupracují. *„Dost často jsou rodiče, kteří odkývou to, co jim škola radí, ale hned, jak odchází ze školy, neudělají to, co se jim říká. Potom ale tvrdí, že to doma dělali. Ta rada sice přijde, ale oni nejsou schopni to přivést do praxe doma. Svůj čas a jejich volno je asi přednější než to, aby si vyčlenili tu hodinku a věnovali se školní práci.“* Dětem s nespolupracujícími rodiči se pak paní učitelka snaží pomoci v rámci různých projektů. Jako příklad uvedla speciální doučování. Dodává, že děti z takovýchto rodin jsou velmi

vděčné a na doučování chodí rády. „Děti tak ví, že mají klid. Ve škole s tím učitelem vše udělají a chtějí pohodu, ne to, že se jich člověk zeptá „máš to“ a oni kývnou, že ne. Obzvláště ta první, druhá třída, pokud za nimi nestojí rodiče, tak se můžou rozkrájet a oni to sami nezvládají.“

Spolupráce a efektivní komunikace mezi učitelem a rodičem je dle slov paní učitelky C dlouhá cesta, kterou je nutno budovat. „Jsou rodiče, se kterými dojdete do určité části té cesty a poté s nimi nehnete. Pak je to o tom, aby si člověk řekl, že už se dále vysilovat nebude, že pro to už udělal vše, co bylo v jeho silách.“ Paní učitelka C dodává, že takových případů moc není. Za svou kariéru vždy zpozorovala aspoň minimální posun v komunikaci s problémovým rodičem.

Paní učitelka zmiňuje, že spolupráce s rodiči je nezbytná, zejména pokud má dítě ve škole problémy jakéhokoliv rázu. „Já tvrdím, že my potřebujeme rodiče, kteří spolupracují, sami nemáme šanci. Jsou tady s náma 4, 5 hodin ty děti, ale bez pomoci rodiny, aby to navazovalo někde doma, to fungovat nebude.“ Paní učitelka dodává, že si nemyslí, že by s různými typy rodičů, které zmínila, jednala různě. „Přístup k rodičům je stejný. Ta pravidla jsou jasná, co já s nimi potřebuju. Spíš bych řekla, že některým to víc názorně ukážu.“

U menších dětí je dle paní učitelky informovanost rodičů zcela zásadní. „U menších dětí je nutno pojistit, že se rodič k té informaci dostane. Máme např. webovou stránku třídy, musím říct, že to je super věc pro první třídy.“ Paní učitelka doplňuje, že ve vyšších ročnících ovšem bude na webovou stránku zapisovat pouze zásadní informace, neboť je to časově dost náročné. „Je to skvělá věc. Je to však práce navíc, kterou člověk musí každý den po vyučování v době opravování dělat, ale co se týče komunikace s rodiči, tak je to k nezaplacení. Aspoň mám návratku i od těch rodičů.“

### **Příprava rozhovoru**

Nejdůležitější při přípravě rozhovoru je dle paní učitelky C jeho cíl. „Záleží, čeho se to týká, ale člověk musí mít představu, čeho chce s tím rodičem dosáhnout, co je cílem schůzky. Určitě směřovat všechno, co se na schůzce odehrává, za cílem, který si člověk vytyčí.“



Co se týče písemné přípravy, paní učitelka C přiznává, že ji nemá při každém rozhovoru. Pokud si ji píše, tak pouze v bodech, a to proto, aby při rozhovoru s rodičem žáků nesklouzla k jiným tématům. *„Takže v pár bodech příprava není špatná, ale nebudu tvrdit, že vždy mám písemnou přípravu. Přijde i jednání, kdy nemám nic připraveného a jdu na to.“*

### **Průběh rozhovoru**

Paní učitelka C se s rodiči schází vždy ve své třídě. Rodičům žádný časový limit, kterým by byl jejich rozhovor ohraničený, nesděljuje. *„Když je čas, spíš sklouzneme k tomu, že se začneme bavit o věcech, které už nejsou součástí našeho problému. Na vyřešení a vyřčení nějakých pravidel 10 - 15 minut stačí.“*

Na začátku rozhovoru paní učitelka C sdělí rodičům, že je moc ráda, že se s nimi setkala. *„Ta pozitivní motivace nefunguje jen u dětí, ale i u rodičů taky. Takže začínat vždy optimisticky, kdy člověk pochválí, vyslechne si věci a vždy ta spolupráce potom dál, když řeknu, co není v pořádku, tak oni na to líp reagují.“* Paní učitelka C poté zjišťuje, jaká je situace doma. Co doma dělají či nedělají a proč. Zkouší rodičům doporučit možné změny.

V závěru rozhovoru si paní učitelka C dohodne s rodiči další schůzku, na které společně zjistí, zda se někam dítě posunulo. Jde o určité zhodnocení situace. *„Dáme si jeden termín na to, jestli to zabralo nebo ne. Pokud ano, tak už není důvod, aby rodiče, pokud já je nevyzvu nebo oni sami nemají problém, tak aby chodili. Když je to něco, co se dá vyřešit jednorázově, tak si nedáváme ani další schůzku.“*

Zápisy z rozhovoru s rodiči dělá paní učitelka C pouze v případě, že si rodiče pozve kvůli vážnému problémovému chování či při výrazném neplnění školních povinností. Jako příklad uvádí právě první třídu, kterou momentálně učí. *„... třeba že nemívají úkoly, i když je mají zapsané ve školáčku.“*

### **Efektivně vedený rozhovor s rodiči**

Jednou z důležitých zásad pro efektivně vedený rozhovor s rodičem je dle paní učitelky C jasnost. *„Dost často se setkávám s tím, že rodiče neví, jak to mají dělat správně. Nedělají chybu schválně, to se málokdy stává, ale že neví, jak na to. Nebo metodicky jedou*

*úplně jinak.*“ Učitelé si často neuvědomují, že to, co je pro ně jasné a samozřejmé, pro rodiče být nemusí. Je třeba rodičům srozumitelně vysvětlit, jak mají postupovat.

V takovém případě si ovšem musíme dávat pozor, aby nás rodiče nebrali jako protivníky nebo někoho, kdo je poučuje. *„Chybou asi je tomu rodiči říct „to dělá špatně“ a znemožnit ho, na plnou pusu říct, co si člověk myslí.“* Paní učitelka C zmínila i případ, kdy za děti psali rodiče domácí úkoly, což ihned poznala. *„Tyto věci jsou pro rodiče nepříjemný, málokdy to potvrdí. Je potřeba spíš hledat cestu, jak jim poradit, že by bylo třeba udělat nějakou změnu v přístupu, co mají doma. Nedat jim najevo, že my ve škole všemu rozumíme, ale že chceme podat pomocnou ruku. Na to rodiče reagují lépe.“*

Neméně důležité je rodičům naslouchat. *„Zjistit, jestli doma něco pozorují. Může se stát, že je to jen ve škole, že si doma ničeho nevšimli.“* Pokud nastane problém, je nutné dítě pozorovat a pokusit se najít příčiny, ať už vycházejí z domova či ze školy. *„Měla jsem letos maminku, která si všimla tiku u holčičky, my ve škole taky.“* Společně s maminkou začala paní učitelka C pátrat o příčinách tohoto jevu. Zkoumaly možné příčiny doma i ve škole. Nakonec jich díky vzájemné spolupráci našly několik. *„Byly to kamarádky, které se nechovaly hezky během přestávky a na očním zjistili dioptrickou vadu. Vše se zvládlo tak, že holka je teď v pohodě. Je to o spolupráci. Přišla maminka, něčeho jsme si všimli a řeší se to. Je to pořád stejný postup.“*

Verbální komunikaci si paní učitelka C při rozhovorech s rodiči cíleně nehlídá. Přiznává, že má tendence mluvit zbytečně moc. *„Mohla bych mluvit míň a dávat víc prostoru druhým. Zeptat se, co pro ně můžu udělat a zůstat mlčet.“* Co se týče neverbální komunikace, paní učitelka C zmiňuje, že hodně gestikuluje a má výraznou mimiku. *„...to už je postižení povoláním, to tam prostě mám. Nehlídám si to. Nechávám to tak volně.“* Za velmi důležité paní učitelka C považuje sednout si s rodičem tak, aby měli oči ve stejné úrovni.

Za svou praxi si paní učitelka C není vědoma, že by se ocitla pod přímou kritikou ze strany rodiče. *„To se nedozvíte ze strany rodičů. Hlavně maminky na mateřských si v tom libují. Ony čekají na děti, hned je vyslechnou. Děti kolikrát řeknou věci. Ony začnou řešit, nafukovat bublinu z něčeho.“* Jednou se paní učitelka setkala s tím, že byla kritizována na sociálních sítích. Učinila tomu přítrž a nabídla rodiči alternativní řešení, jak jí může kritiku důstojně sdělit. *„Já jsem si maminku pozvala a řekla jsem jí, že se ke mně dostala informace, že se mnou měla udělat pořádky. Maminka, že o ničem*

neví. Sdělila jsem jí, že nechci být propírána na sociálních sítích, že na to nemá právo, že jestli má problém, tak jsem ochotna kdykoliv si dát schůzku a můžeme to probrat z očí do očí. Ale kdybych zjistila, že mě propírá na sociálních sítích, tak že budu muset podat trestní oznámení. Hotovo.“ Paní učitelka dodává, že s tímto chováním se setkává většinou u sociálně slabších rodin. „Při posezení v místní hospůdce toho někteří rodiče namluví víc, i v tom stavu, než kdyby mluvili s Vámi.“ Takovouto kritiku si paní učitelka nebere osobně. „Zatím kritika jde z míst, kde mi to nestojí za to.“ Přesto se však nad kritikou zamýšlí a zdůrazňuje, že pokud by si byla vědoma své chyby, přiznala by ji a byla by ochotná se omluvit a dále situaci řešit.

V případě, že je paní učitelka C nucena sdělit rodiči negativní zprávu, drží se osvědčeného postupu. Rodiče přivítá a dá jim najevo, že je ráda, že se do školy dostavili a že je ráda vidí. Je si vědoma toho, že pozitivní úvod je nepostradatelný. „Oni jdou do školy často se strachem, co po nich budeme chtít, jestli bude kázeňský postih. Apelovala bych na to, aby byl na začátku ten motivační prvek, pochválit je, že došli a že jim jde o jejich dítě.“ Poté se paní učitelka C přesune k samotnému problému a ten jim sdělí. Vždy rodičům nechává dostatečný prostor, aby se k věci vyjádřili. „Co oni na to, nechat je vyjádřit. Určitě k tomu mají z domova připravenou svoji verzi, probrali to doma.“ Upozorňuje, že občas není u problémové situace přítomna. Je pak důležité si udělat obrázek, shromáždit informace, než rodičům sdělí svůj postoj.

### **Specifické (problémové) situace**

Pokud za paní učitelkou C v době vyučování přiběhne rozezlený rodič, snaží se ho odkázat, domluvit si s ním schůzku na jindy. „Nemůžu v hodině, když přijde rozčilený, vědět, co je za problém, pokud mě předtím s tím neseznámil. Nemůžu pět minut poslouchat, když mám v třídě 25 prvňáčků, než by mi vyřknul, co ho trápí.“ Pokud problém působí akutně, snaží se domluvit schůzku ještě na ten den.

V případě, že rodič přijde v době, kdy paní učitelka C nemá vyučování, je schopná ho přijmout ihned. „Schůzka by měla být domluvená předem. Taky na nás nečekají někde bez objednání na úřadech. Když ale vím, že je akutní problém a já mám čas, tak i bez objednání schůzku udělám. I pro mě je lepší vyřešit problém v té době, kdy je, ne za dva, tři dny. Rodiče třeba celý týden nemají čas. Je to o domluvě.“ Paní učitelka C je tedy schopná

v akutních případech jednat s rodičem i bez předchozí přípravy. Vždy ale žádá klidné objasnění situace.

Pokud je rodič naštvaný či agresivní, snaží se ho paní učitelka C uklidnit. *„Je potřeba to řešit s chladnou hlavou, ne někde po sobě hulákat.“* Pokouší se rodiči dát najevo, že i ona je v klidu. V případě, že je rodič i přesto rozezlen, doporučuje paní učitelka C dát rodiči chvíli a dopomoci mu ke zklidnění. *„I když rodič přijde nastartovaný, tak si dát ještě pět minut. Nabídnout kávu, čaj, udělat atmosféru, aby to bylo v klidu. Oni mají strach. Křikem bojují proti strachu.“* Až se rodič zklidní, paní učitelka C mu připomene, že hledají společné řešení. Nechá mu prostor, aby se vyjádřil, případně aby navrhl vlastní řešení, o kterém mohou diskutovat. *„Dát jim možnost říct, v čem si myslí, že je problém, proč se to děje. Neříkat jen naši stranu, tak to bude, a tak si to představujeme. Ale dát prostor rodiči.“*

Paní učitelka C se nikdy nedostala do situace, kdy by si musela na rozhovor s rodičem přizvat další „posilu“. Jako metodik prevence však byla přizvána svými kolegyněmi v situacích, kdy byl rodič agresivní a ony měly strach jednat s ním o samotě. Upozorňuje, že zástupci ze strany školy by nad rodičem neměli být v příliš velké přesile. *„Jednání by nemělo být přehnané proti rodiči. Aby tam nebyla čtyřčlenná komise. Rodič má pak pocit, že ho škola chce převálcovat. Proti jednomu rodiči 2 dospělí stačí.“*

### **Doporučení pro začínající učitele**

Paní učitelka C začínajícím učitelům doporučuje, aby rodičům nedávali nevyžádané rady. *„Spíš otázkou směřovat, aby se člověk dozvěděl, co by rodiče chtěli, aby se Vám pracovalo lépe nebo aby se změnilo to, v čem je problém.“* Vyzdvihuje, že je důležité s rodiči komunikovat častěji, zejména, pokud se vyskytne problém. *„Nenechat problém nechat být.“* Učitel by si měl s rodiči hned od začátku budovat přátelské vztahy. Nechat rodiče pocítit, že škola není proti nim, ale že je jejich partner. *„Na tom bych hodně stavěla. Učitel by to podle mě měl tohle rodičům zdůraznit, namotivovat je. Ukázat, že jste člověk jako oni, že si nestavíte hráz. Partnerská báze je nejdůležitější. Pak je to o lidském přístupu. Na to se žádná bodová škála asi nedá vypracovat.“* Na závěr dodává, že: *„Mladý učitel by se neměl bát jít s duší otevřenou, protože nejvíc si získá až praxí. Praxe až ukáže a posune Vás dál.“*

#### 5.1.4 Rozhovor s paní učitelkou D

##### Rodiče a komunikace s nimi

Paní učitelka D se dle svých slov setkává nejčastěji se dvěma skupinami rodičů. V první skupině nalezneme rodiče, o kterých paní učitelka D téměř celý rok „neví“. *„To jsou takoví ti, se kterými komunikuju většinou po e-mailu. Řešíme běžné záležitosti – jaké učivo si doplnit, kolik peněz na akci donést, zda se ve třídě náhodou nenalezla učebnice apod. Vidím je jen na třídních schůzkách, samozřejmě ne všechny. Do hovoru z očí do očí se s nimi nedostanu, hned na konci zmizí.“*

Druhou skupinu rodičů paní učitelka D označuje jako „známé tváře“. Nalezneme zde rodiče žáků, kteří mají speciální poruchy učení, pozornosti či chování. S těmito rodiči se setkává častěji, neboť společně řeší možné postupy, alternativní metody práce a doporučenou domácí přípravu. *„Pravidelně se scházím s rodiči žáků, kteří dochází do pedagogicko-psychologické poradny. Rodiče mi sdělují, jaká cvičení jim paní doktorka doporučila, na co se zaměřit atd. Já jim naopak ukazuju testy a sešity, radím jim, jak doma s dětmi pracovat, aby to neslo ovoce.“*

V této skupině se nachází i rodiče žáků, kteří mají častější kázeňské problémy. *„Letos mám ve třídě kluka, který hraje fotbal. Často chybí, a když už do školy přijde, dělá ramena, povyšuje se a provokuje. Ostatní děti si to nenechají líbit, vznikají tak menší rozepře, při kterých dojde k barvou postříkanému tričku, zlomenému pravítku, natržené knize. Jeho tatínka vidím několikrát do měsíce, chce samozřejmě řešit, proč na jeho syna někdo stříká barvu, jak je možné, že došlo ke zlomení pravítka a podobně. Paní učitelka D podotýká, že i přes tyto okolnosti má s rodiči zmíněného chlapce dobrý vztah, vše prokonzultují a v klidu se domluví na řešení.“*

##### Příprava rozhovoru

Paní učitelka D mi sdělila, že polovina rozhovorů s rodiči žáků je neohlášených. *„Občas se mi stane, že potkám rodiče u tramvaje a oni hned spustí, co mají na srdci.“* Rodiče často přichází před začátkem vyučování a chtějí řešit pro ně neodkladné záležitosti. Pokud má paní učitelka D pocit, že tyto záležitosti stihne vyřešit do začátku vyučování, najde klidné místo a rodiče vyslechne. *„...vždy se snažím nemluvit s rodiči na chodbě, před dětmi či ostatními pedagogy, najdu si klidné místo, kde máme prostor situaci řešit. Když mě žáci vidí na chodbě, mají tendence neustále rušit a něco mi povídat.“*

*Přijde mi to vůči rodičům hloupý. Často ztrácíme nit a rozhovor není tak efektivní. Navíc trvá zbytečně dlouho.*“ Pokud rodič přijde se záležitostí vážnějšího rázu, paní učitelka D si s ním domluví schůzku v termínu, který vyhovuje oběma stranám.

Na ohlášené rozhovory, ať už ze strany paní učitelky nebo rodičů, s předem známým záměrem se paní učitelka D připravuje. Napíše si osnovu a připraví si potřebné podklady – testy, sešity apod. Paní učitelka vzpomínala na své učitelské začátky. *„Pamatuju si, jak jsem si vzala do ruky osnovu a nahlas předříkávala, co přesně rodičům řeknu, kde udělat pauzu, co zdůraznit. A jak se bránit, kdyby proti tomu měli nějaké námitky.“* Paní učitelka D už si dnes rozhovory nahlas „nepřehrává“, je si však vědoma důležitosti přípravy. Zdůrazňuje, že se mnohem lépe argumentuje s hmatatelnými podklady, které může rodičům předložit.

### **Průběh rozhovoru**

Paní učitelka D se vždy s rodiči schází ve své třídě, neboť její kabinet je příliš malý, a proto není k těmto účelům vhodný. Paní učitelka nikdy neříká rodičům, kolik na ně má času. Pokud má v plánu více rozhovorů s rodiči za sebou, vždy si na jednotlivá setkání vyhradí dostatečné množství času, přibližně 45 minut.

Paní učitelka D poukazuje na to, že průběh rozhovoru se liší v závislosti na tom, kdo o setkání požádal. Pokud si rodiče pozve do školy ona, vyzvedne si je dole na recepci, po cestě do třídy s nimi prohodí zdvořilostní fráze o cestě, délce čekání či o počasí. Jakmile se společně usadí, vždy začne něčím pozitivním. *„Ať už rodičům chcete říct cokoliv, je důležité začít nějakou pochvalou – v čem jejich dítě vyniká, na co je šikovné, jak pracuje a podobně. I když vám přijde, že prostě nemáte za co chválit, vždy musíte něco najít. Jakmile si toto odbydeme, přejdeme rovnou k věci.“* Jakmile paní učitelka D sdělí vše, co potřebuje, nechá rodičům prostor k vyjádření. Většinou následuje diskuze, která v lepším případě končí společnou domluvou na dalším postupu.

Pokud se s paní učitelkou D chtějí sejít rodiče z vlastní iniciativy, průběh rozhovoru se liší pouze v úvodní části. *„Jakmile se usadíme, zeptám se rodičů, z jakého důvodu přišli a co pro ně můžu udělat. Po celou dobu jejich povídání je pozorně poslouchám, přikyvuju, a jakmile mi řeknou vše, co měli na srdci, zareaguju.“* Další části rozhovoru jsou pak téměř totožné, jako v případě schůzky iniciované paní učitelkou D.

Na konci rozhovoru paní učitelka D vždy shrne, na čem se společně domluvili, poděkuje jim za čas, který si udělali a požádá je o chvilku strpení, aby mohla do sešitu na konzultace zapsat průběh a výsledek setkání. Následně rodičům zápis přečte a předloží jim ho k podpisu.

### **Efektivně vedený rozhovor s rodiči**

V prvé řadě paní učitelka D vyzdvihuje, že je velice důležité vzbudit v rodičích pocit, že jste na jejich straně, nejste jejich nepřítel, že jsou ve škole vítáni a že máte stejný cíl, kterým je to nejlepší pro jejich děti.

Za velmi důležité paní učitelka D považuje také naslouchání a empatii. *„Během rozhovoru s rodičem vždy udržuju oční kontakt, přikyvuju a sem tam se zeptám na doplňující otázky, aby rodič měl pocit, že ho poslouchám. Tedy... ne měl pocit, já ho opravdu poslouchám a téma otázkama mu to dávám najevo a zároveň tak zjišťuju více informací.“* Pokud rodiče paní učitelce D sdělí, že má dítě problém, paní učitelka se snaží do dítěte vcítit a podívat se na situaci jeho očima. *„Přišel za mnou tatínek, že má pocit, že jeho syn je poslední dobou smutný, moc nemluví a že se do školy moc netěší. Když se ho zeptal, co se stalo, jen oznámil, že se s ním kluci teďka moc nebaví. Zeptal se mě, jestli jsem nezpozorovala nějaký problém. Nejdřív jsem odpověděla, že nemám pocit, že by se mezi chlapci něco stalo, jenže pak mě napadlo, že když jsme rozdělovali pokoje na ŠVP, s tímto chlapcem nikdo nechtěl být a na ostatní tak nějak zbyl. Na ŠVP mi ale přišlo, že se všichni hezky baví. Slíbila jsem tatínkovi, že se na to víc zaměřím a že pokud ještě bude mít pocit, že je smutný a nechce se mu do školy, ať mi dá vědět, že začnu s žáky více pracovat na utužování kolektivu. To poslední, co bych chtěla, by bylo, aby jakýkoliv žák chodil do školy nerad.“* Paní učitelka poukazuje na fakt, že rodiče své děti znají, tráví s nimi více času a často dokážou rozpoznat problém dříve než širší okolí. Obavy rodičů bychom neměli brát na lehkou váhu a minimálně bychom jim měli věnovat pozornost.

Dle paní učitelky D je také nutné, aby se učitel uměl postavit za svá rozhodnutí, ale dal si tu práci vysvětlit rodičům, že jeho rozhodnutí je opodstatněné a že má důvody, proč tak činí. *„Pokud rodiči vysvětlíme, proč jsme se rozhodli tak, jak jsme se rozhodli, bude mít pocit, že je rovnocenným partnerem. Mnohem líp vyzní, když rodičům řeknu, že jsem se rozhodla nepostihovat nedonesení DÚ, protože nám to v hodinách zabírá čas“*

*a ani žádné tabulky nepomohly... To by bylo na delší povídání. Než když jim oznámím jen - DÚ jsou nepovinné a nazdar.“*

Paní učitelka D podotýká, že pokud nastane situace, kdy Vás rodič vysloveně kritizuje, je důležité se nad to povznést. *„Snažím se to nebrat osobně, ale je to těžký. Důležité je vyslechnout ty rodiče, zkusit se vcítit do jejich role a pokusit se najít nějaké východisko – pokud to uznáte za vhodné, můžete jim například slíbit, že se na tom pokusíte zapracovat.“*

V neposlední řadě paní učitelka D zmiňuje, že každý učitel musí dbát na kulturu projevu. *„Já se snažím, abych se držela tématu, zbytečně neodbíhala, neplácala páte přes deváté, s tím mám občas problém.“* Do kultury projevu spadá i spisovná mluva, na kterou si paní učitelka D dává pozor jak před dětmi, tak před rodiči. Snaží se také volit přiměřené tempo řeči i hlasitost. *„Pokud chci, aby mě ve třídě všichni slyšeli, musím mluvit jasně, zřetelně a nahlas. Občas se přistihnu, že mluvím hodně nahlas i mimo třídu.“*

Paní učitelka D se snaží dbát i na neverbální komunikaci. *„Když rodič sedí, sedím taky. Pokud stojí, stojím taky. Tím jim dokazuju, že v konverzaci nikdo není výš, že jsme si rovni.“* Upozorňuje, že přílišná gestikulace může uškodit, rodič může mít z učitele pocit, že „přehrává“. Učitel by si měl také hlídat výraz v obličeji, může ledacos prozradit. *„Pokud mi rodič říká něco, s čím fakt vysloveně nesouhlasím nebo jsem to slyšela jinak, musím si dávat velký pozor na to, aby to na mně nebylo moc vidět.“*

### **Specifické (problémové) situace**

Paní učitelka D se za svou praxi nesetkala s rozezleným rodičem, který by na ni vysloveně křičel na chodbě či během vyučování ve třídě. *„Asi jsem měla štěstí na rodiče, musím zaklepat, ale zatím jsme vždycky vše vyřešili v klidu. Buďto hned nebo jsme si domluvili schůzku po vyučování.“* Paní učitelka D je toho názoru, že pokud by tato situace nastala, je potřeba rodiče dostat pryč od dětí a přibrat si na pomoc další osobu. *„Pokud je rodič opravdu naštvaný, je dobré zavolat si na pomoc někoho dalšího. Ať máme přesilu. Myslím, že by to mělo zabrat a rodič se trochu uklidní.“* Ideální je, když se nám podaří rodiče trochu uklidnit a domluvit si s ním schůzku na později.

Několikrát se paní učitelka D dostala do situace, kdy si na domluvený rozhovor přizvala další kolegyně. Většinou výchovnou poradkyni nebo dalšího učitele, který



se s daným žákem setkává. „Zrovna nedávno jsem řešila nepříjemný incident, kdy jeden chlapec, potom co dostal poznámku od učitelky, která měla dozor, dostal neuvěřitelný záchvat vzteku, při kterém řval, mlátil věcmi okolo sebe, nadával a nebyl schopný se uklidnit téměř celou hodinu. Hned po vyučování jsem zavolala rodičům a požádala je, aby se se mnou sešli. Ještě ten večer mi přišel e-mail, ve kterém jsem se dočetla, že děti ve třídě nemohou nic, ani dýchat, aniž by za to byly potrestány. V e-mailu bylo ještě víc dalších informací, které se mě osobně dotkly, protože jsem věděla, že to není pravda. Každopádně na domluvenou schůzku jsem se pečlivě připravila a vzala s sebou na pomoc další kolegyni i výchovnou poradkyni.“ V tomto konkrétním případě dávala paní učitelka D pozor na to, aby nebyli pedagogové v příliš velké přesile. Rodiče přišli do školy již v lepším rozpoložení, neboť schůzka se konala až po víkendu. Situaci se podařilo v klidu vyřešit.

### **Doporučení pro začínající učitele**

Paní učitelka na závěr dodává: „*Bud'te milí, vstřícní, informujte rodiče. Věřte tomu, že víte, co děláte. Pokud tomu budete věřit vy, uvěří tomu i rodiče.*“ Učitelé by měli naslouchat, chovat se k rodičům jako k rovnocenným partnerům, volit vhodná slova, hodně chválit a vždy přijít s nějakým doporučením. Dále zmiňuje, že začátky bývají těžké, nikdo nás nepřípravil na rodiče, jak s nimi vycházet a komunikovat. Vše je o praxi a zkušenostech.

## 6 Interpretace výsledků a diskuze

Všechny dotazované učitelky se shodují na tom, že základem úspěšné spolupráce a komunikace s rodiči je jejich informovanost. Dostatek srozumitelných a jasných informací předchází řadě problémů a konfliktů. Všechny také podotýkají, že bez partnerského stylu komunikace se nedá navázat fungující spolupráce.

### S jakými typy rodičů se učitelé v rámci rozhovorů setkávají nejčastěji?

Paní učitelky A, B a C shodně uvádějí, že se nejčastěji setkávají s rodiči problémovými či s rodiči, jejichž děti mají nějaké problémy. Paní učitelka D tyto rodiče nazývá „známými tvářemi“. Žádnou konkrétní typologii nenastínila, zmínila ovšem, že sem spadají rodiče žáků, kteří mají speciální poruchy učení, pozornosti či chování, ale také rodiče žáků, kteří mají problémy s chováním. S těmito rodiči pak řeší metody a postupy práce a dává jim konkrétní rady ohledně domácí přípravy. Paní učitelka si však nemyslí, že by s těmito typy rodičů jednala jinak než s ostatními rodiči. Podobný názor má paní učitelka B. Ta podotýká, že rodiče nijak nerozděluje. Je toho názoru, že pokud má pedagog jasně nastavená pravidla komunikace, nemusí vůbec řešit, s jakým typem rodiče se setkává. Jedná tedy se všemi rodiči stejně.

Paní učitelka C nastínila celou typologii „problémových“ rodičů, se kterými nejčastěji jedná. Tyto rodiče pojmenovala jako „volnomyšlenkářské“, „opečovávající“, „příliš zaměstnané“ a „nespolupracující“.

Paní učitelka A uvedla dva typy rodičů, se kterými se setkává nejčastěji, a to rodiče dětí, které si neplní své povinnosti a rodiče, kteří nejeví zájem o vzdělání svých dětí. Na první typ dle slov paní učitelky A platí hlavně důslednost. S druhým typem rodičů často jednání není ani možné. O to více se pak věnuje právě jejich dětem. Tento typ rodiče i spolupráce, či spíše nespolečné, je shodný s typem „nespolupracující“, který uvedla paní učitelka C. V literatuře pak tento typ rodiče definuje Šed'ová (2004) jako rodiče problematického - „špatného“. Pokud budeme vycházet z kategorizace Hlaváčové (2015), jedná se o pasivní a nespolečné rodiče či rodiče s negativním vztahem ke škole. Dle typologie Kuchařové (2008) by pak šlo o rodiče jako překážku ve vzdělávání dítěte.

### Jak se připravují zkušení učitelé na rozhovor s rodiči svých žáků?

Tři paní učitelky ze čtyřech dotazovaných uvedly, že se vždy snaží na rozhovor s rodiči dopředu připravit. Často využívají **písemné přípravy** ve formě určité osnovy, které se pak během rozhovoru drží. Paní učitelka C přiznává, že písemnou přípravu na každý rozhovor s rodiči žáků vždy nachystanou nemá. Poukazuje ovšem na důležitost stanovení **cíle rozhovoru**. Učitel by měl mít vždy dopředu rozmyšleno, čeho chce rozhovorem dosáhnout. Paní učitelka se tak shoduje s myšlenkami V. Mertina (2017), viz. kapitola 3.1, který zdůrazňuje, že bez cíle rozhovor nemá smysl. V rámci přípravy rozhovoru si paní učitelky chystají také **podklady**, na základě kterých poté rozhovor vedou a které mohou rodičům předložit, aby podložily svá tvrzení. Paní učitelka A ještě dodává, že je velmi důležité mít informace, které předáváme rodičům, vždy ověřené. Toto tvrzení se shoduje s principem maximy kvality, podle které bychom se v komunikaci měli vyhnout sporným skutečnostem.

Paní učitelky potvrzují, že velmi důležitým aspektem při vedení rozhovoru s rodiči je i výběr místa, kde bude rozhovor probíhat. Všechny paní učitelky se shodují v tom, že rozhovor s rodiči by měl probíhat **na klidném místě a v soukromí**, stejně jako radí Čapek (2013) nebo Felcmanová (2013). Pokud je to možné, paní učitelky si vždy rodiče snaží vzít někam, kde nebudou rušeni dětmi či ostatními kolegy. Paní učitelky C a D se s rodiči setkávají ve své třídě. Paní učitelka D uvedla, že momentálně nemá jinou možnost, kde se s rodiči v klidu setkávat. Paní učitelce C její třída pro tyto účely vyhovuje. Paní učitelky A a B se s rodiči setkávají v prostředí „kavárničky“, kterou si vybudovaly na patře, kde mají své třídy a která je blíže popsána v kapitole 6.1.1.

**Termínem** rozhovoru se všechny dotazované učitelky snaží co nejvíce vyhovět rodičům. Paní učitelka D dokonce uvádí, že se s rodiči setkává i v podvečerních hodinách. Názory na **časové omezení** samotného rozhovoru se ovšem u různých respondentek liší. Paní učitelka A a C nemají rozhovor časově omezený téměř vůbec. Rodičům nesdělují, kolik času jim bylo vyhrazeno. Je důležité, aby se vyřešilo vše, co je třeba bez ohledu na čas. Paní učitelka C podotýká, že ve většině případů délka trvání rozhovoru nepřesáhne 15 minut. Paní učitelka D také rodičům neoznamuje, kolik na ně má času. Uvádí, že si většinou pro sebe vyhradí zhruba 45 minut na jeden rozhovor, aby měla rezervu. Nemá však problém v případě potřeby rozhovor protáhnout. Paní učitelka B je toho názoru, že často je nezbytné rodičům vyhrazený časový limit pro rozhovor sdělit.

Své tvrzení odůvodňuje tím, že pokud není rozhovor časově omezený, může se stočit k nepodstatným tématům, rozhovor by pak byl v rozporu s maximou relevance, podle které není vhodné odbíhat od jádra předmětu komunikace.

Výpovědi vybraných respondentek na téma přípravy rozhovoru s rodičem se více či méně shodují s literární teorií uvedenou v teoretické části práce v kapitole 3.1. Nezaznamenala jsem, že by se informace, které jsem od učitelek získala, zásadně názorově odkláněly od odborné literatury.

### **Na jaké fázi se rozhovor učitele s rodičem obvykle člení?**

V kapitole 3.2. této práce jsem definovala strukturu rozhovoru, jak ji uvádí ve své publikaci Čapek (2004). Struktura rozhovoru, kterou dodržují dotazované učitelky, se s tímto členěním de facto shoduje. První fází rozhovoru je vždy přivítání. Všechny respondentky uvedly, že pozitivně vedená konverzace je naprosto nezbytná a **přátelské přivítání** je ideálním začátkem. Paní učitelky A a C podotýkají, že je na úvod vhodné rodiče **pochválit** za to, že se do školy dostavili a vyjádřit radost ze společného setkání. Řídí se tedy zdvořilostní maximou ocenění a skromnosti, formulovanou G. Leechem.

Druhá fáze rozhovoru pokračuje pochválením dítěte. Všechny paní učitelky se shodují, že než se učitel dostane k jádru rozhovoru, je dobré rodiče **pozitivně motivovat**. **Pochvala jejich dítěte** je k tomu vhodným prostředkem. Paní učitelka D uvádí, že i když je občas těžké vymyslet, za co dítě pochválit, pro pozitivně laděný rozhovor je to nezbytné. Dle všech respondentek je tento postup důležitý zejména v případě, pokud rodiči sdělujeme negativní zprávu.

Třetí fází rozhovoru je samotné **sdělení**, tedy jádro věci. Většinou pak následuje **diskuze s rodičem**. Paní učitelky B a C podotýkají, že je v této fázi vhodné zjistit, jaká je situace v rodině žáka a co všechno rodiče o případném problému vědí. Paní učitelka B zdůrazňuje, že nesmíme zapomenout dát rodiči dostatek prostoru k vyjádření a **naslouchat**, zkusit se na problém podívat z jeho úhlu pohledu. O důležitosti naslouchání se v této fázi zmiňuje i paní učitelka D. Měli bychom rodičům vyjádřit i naši účast a pochopení.

Poslední čtvrtou fází rozhovoru, kterou Čapek (2004) uvádí, jsou takzvané „dopadové polštářky“. Paní učitelky tuto fázi nazývají závěrem. Zde obvykle shrnou, na čem se s rodiči domluvili a provedou **zápis**. Paní učitelka B uvádí, že zápis dodá

rozhovoru na vážnosti. Paní učitelka C provádí zápis pouze v případě, že s rodiči řeší problémy vážnějšího rázu. V tomto případě paní učitelka A dává zápis z rozhovoru i výchovnému poradci. V zápisu je uveden **obsah rozhovoru a konkrétní postupy**, na kterých se učitelky a rodiče shodli. Také si s rodiči, pokud je to nutné, domluví termín dalšího rozhovoru. Paní učitelka A vždy zápis z rozhovoru dává i rodičům. Paní učitelka D zápis rozhovoru píše do sešitu na konzultace. Důležité je, aby rodiče zápis podepsali a tím potvrdili, že s výsledkem a dalšími postupy souhlasí. Paní učitelka A upozorňuje, že je velmi podstatné, aby se plnění slíbených postupů kontrolovalo. Pro paní učitelku B je zápis i jakousi zpětnou vazbou, zda rodič dodržuje, co při rozhovoru slíbil.

### **Jaké znalosti a dovednosti pedagog potřebuje k efektivně vedenému rozhovoru s rodičem?**

Všechny dotazované učitelky se shodují v tom, že nejdůležitější je, aby byl rozhovor veden **v pozitivním duchu**. Učitel by neměl zapomínat, že rodič je jeho **partnerem**, nikoli soupeřem. Paní učitelka C zdůrazňuje, že rodiče z nás nesmí mít pocit, že je poučujeme, ale potřebují cítit, že jim chceme pomoci a že jsme na stejné lodi. S rodičem jednáme vždy zdvořile, s úctou a respektem. Jednáme s ním tedy dle maximy taktu a šlechetnosti dle G. Leeche.

Dalším aspektem, který je potřebný k efektivně vedenému rozhovoru s rodičem, je **naslouchání**. Právě na důležitosti naslouchání se opět shodly všechny respondentky. Paní učitelka C a D upozorňují na to, že rodič zná své dítě nejlépe, a proto bychom měli jeho postřehy a obavy brát velmi vážně. Rodiče by měli pocítit, že jim nasloucháme. Paní učitelka D zmiňuje, že pokud rodič hovoří, ona s ním udržuje oční kontakt, přikyvuje hlavou a klade doplňující otázky, tedy vyjadřuje účast v souladu s maximou účasti, kterou blíže popisují v kapitole 3.3.2 teoretické části práce. Paní učitelka A doporučuje techniku posledního slova, dle které učitel začíná větu poslední informací, kterou mu rodič sdělil, a tím ho utvrzuje v tom, že mu naslouchá. Paní učitelky B a D také vyzdvihují vcítění se do situace rodiče. Učitel by se měl umět na problém podívat očima nejen rodiče, ale i žáka. Paní učitelka B vysvětluje, že s vcítěním se do role rodiče jí pomohl její vnuk. Zjistila, že opravdu všechny rady učitelů nemusejí fungovat, i když se jimi rodič řídí.

Paní učitelky B a C poukazují na to, že učitel musí mít dostatečné **vyjadřovací schopnosti**, aby jeho sdělení bylo **srozumitelné, jasné a jednoznačné**, tedy v souladu

s maximou způsobu, definovanou P. Gricem. Učitelé si často neuvědomují, že to, co je pro ně naprosto samozřejmé, pro rodiče už tak samozřejmé a jasné být nemusí. Pokud učitelé rodičům říkají, jak s dítětem doma pracovat, doporučují zkušení pedagogové **názorně** jim to předvést. Mají tak jistotu, že rodiče pochopili, co jim chtějí sdělit.

Paní učitelka D uvádí, že rozhovor s rodičem má být **věcný**. Učitel by si měl být vědom, čeho chce dosáhnout a o čem chce mluvit, jak podotýká paní učitelka B. Paní učitelka C v této souvislosti přiznává, že občas hovoří až moc, což je v rozporu s maximou kvantity, která doporučuje dbát na optimální množství sdělovaných informací. Zdůrazňuje, že je třeba dělat ve svém projevu pauzy a dát tak prostor pro vyjádření rodičům. Učitel by měl mít jistou **kulturu projevu**. Paní učitelka D zmiňuje, že se snaží hovořit spisovně a volit přiměřené tempo a hlasitost řeči, což považuje za důležité i Mikuláščík (2010). Také paní učitelky A a B se snaží při rozhovorech s rodiči o vědomou kontrolu svého projevu. Paní učitelka C přiznává, že svůj verbální projev si cíleně nehlídá.

Paní učitelky A a D zdůrazňují důležitost **neverbálního projevu**, zejména mimiky. Upozorňují však, že mimika může v rámci rozhovoru s rodičem pomoci, ale i uškodit. Učitel by si měl tedy svůj výraz ve tváři hlídat. Paní učitelky B a C, byť dle jejich vlastních slov mají velmi výraznou gestikulaci a mimiku, se však na svůj neverbální projev příliš nezaměřují. Paní učitelky C a D se při rozhovoru s rodiči soustřeďují i na vertikální proxemiku, konkrétně zmiňují, že se snaží mít oči vždy na stejné úrovni jako rodič. Paní učitelky A a D si všimají neverbálního projevu i na rodičích a snaží se přizpůsobit jejich momentálnímu rozpoložení, které právě z neverbálního projevu rodičů vyčtou.

Další důležitou dovedností, kterou uvádějí všechny respondentky, je **zvládnutí kritiky** a emoční vyrovnanost. Pokud se učitel ocitne pod přímou či nepřímou kritikou, všechny paní učitelky doporučují, aby zůstal **v klidu a nad věcí** a nebral si kritiku osobně. Paní učitelka A zdůrazňuje, že učitel musí být vyrovnaný, nesmí reagovat neadekvátně a v žádném případě nesmí na rodiče útočit. Doporučuje, aby v takovém případě učitel myslel na cíl takového hovoru, kterým je společná domluva a vyřešení problému ve prospěch dítěte. Paní učitelka D je toho názoru, že by se učitel měl umět **postavit za svá rozhodnutí**. Tato rozhodnutí však mají být vždy podložena a rodičům řádně vysvětlena. Paní učitelka B podotýká, že je dobré se nad kritikou zamyslet, zda není oprávněná a zda nemají rodiče tak trochu pravdu. Paní učitelka C dodává, že pokud by taková situace nastala, nemá problém chybu přiznat a případně se omluvit.

Myslím si, že dotazované učitelky vystihly většinu ze zásad pro úspěšný rozhovor s rodiči, které jsem popsala v kapitole 3.5 teoretické části práce.

### **Jak zkušené pedagogové komunikují s rodiči v případě konfliktu?**

V případě, že do školy přijde během vyučování rozezlený rodič, všechny paní učitelky mají jasno. Rodiče je nutné alespoň trochu zklidnit, dostat ho pryč od dětí a pokusit si s ním domluvit termín schůzky. V žádném případě není vhodné se do takového rozhovoru pouštět před dětmi či dalšími kolegy. Paní učitelka A pro tyto případy doporučuje metody asertivního jednání, jako například metodu přeskakující gramofonové desky, jejíž podstatou je soustavné opakování požadavku. Paní učitelky A a B podotýkají, že pokud se jim podaří s rodičem domluvit termín schůzky, získají tím čas, ve kterém si mohou zajistit podklady a informace a na schůzku se řádně připravit. Navíc je více než pravděpodobné, že rodič se dostaví v pozdějším termínu již značně zklidněn. Paní učitelky tedy využívají tzv. systému odkladu, který zmiňuje psychoterapeut Michal Vybíral, jak je podrobněji uvedeno v kapitole 3.4 teoretické části práce.

Pokud se rodič dostaví na smluvený termín stále naštvaný, paní učitelka C doporučuje, aby s ním učitel mluvil v klidu a vyjádřil mu pochopení. Zmiňuje, že většinou je důvodem, proč rodič křičí, jeho strach. K rodiči se tedy musíme chovat uctivě, klidně, nabídnout mu občerstvení a hlavně mu připomenout, že hledáme společné řešení. Jsme partneři, ne soupeři. Nesmíme zapomenout dát rodiči prostor, aby se v klidu vyjádřil.

Paní učitelka C by jako jediná z dotazovaných respondentek byla ochotná s rodičem jednat ihned, pokud by do školy přišel v čase, kdy nemá vyučování. Ovšem muselo by se jednat o akutní případ a rozhovor by musel probíhat v klidu.

Dotazované učitelky se již setkali s případem, kdy ony nebo jejich kolegyně měly potřebu přizvat si k rozhovoru s rodičem další osobu. Paní učitelka C se sama do této situace nedostala, avšak jako metodik prevence bývá často přizvána svými kolegyněmi. Podotýká, že je velmi důležité, aby zástupci školy nebyli v přílišné přesile nad rodičem. Stejněho pravidla se drží i paní učitelka D. Paní učitelka B požádala jednou o pomoc výchovnou poradkyni, neboť měla pocit, že situace přesahovala její kompetence. Paní učitelka A si přizvala k rozhovoru s rodičem kolegyni ne jako posilu, ale proto, aby sepsala svědecký zápis, neboť jednání žáka hraničilo s trestným činem.

### **Jaká doporučení na přípravu a realizaci rozhovoru s rodiči by zkušení pedagogové dali začínajícím učitelům?**

Paní učitelky se v rámci svých doporučení shodují v tom, že učitel by měl rodiči vždy poskytnout dostatek podložených a ověřených informací. Rozhovory s rodiči by měly mít partnerskou a přátelskou atmosféru, učitel by v žádném případě neměl útočit. Paní učitelky A a B upozorňují začínající učitele, aby se nenechali vtáhnout do rozhovoru s rodičem, když nechtějí nebo na to nejsou připraveni. Doporučují důkladnou přípravu, ať už v podobě osnovy nebo podkladů, na základě kterých rozhovor povedou.

Dále se paní učitelky A a B shodly v tom, že by si začínající učitel měl v případě potřeby říct o pomoc zkušenějšímu kantorovi. Paní učitelka D doporučuje, aby učitelé rodiče hodně chválili a snažili se jim naslouchat. Paní učitelka B dodává, že učitel by se měl zkusit podívat na problém očima rodičů. Paní učitelka C doporučuje častější komunikaci s rodiči, zejména při zárodku nějakého problému. Paní učitelky A a D na závěr dodávají, že komunikace s rodiči je hlavně o praxi a zkušenostech.



## ZÁVĚR

V této diplomové práci jsem se zaměřila na problematiku rozhovorů učitelů a rodičů na prvním stupni základní školy.

V teoretické části práce jsem definovala pojem komunikace včetně jejích dvou základních složek, a to komunikace verbální a neverbální. Dále jsem se zaměřila na vztah školy a rodiny, konkrétně na jejich očekávání a cíle s ohledem na vzdělávání a výchovu dítěte. Snažila jsem se i o nastínění různých typologií rodičů na základě jejich vztahu ke škole a vzdělávání jejich dítěte. Ve třetí kapitole teoretické části diplomové práce jsem se zaměřila na problematiku rozhovoru jako základní formy komunikace mezi učitelem a rodičem, a to z hlediska jeho organizace, přípravy a struktury. Dále jsem zmapovala schopnosti, dovednosti, strategie a pravidla pro efektivní komunikaci. Krátce jsem se zabývala i konfliktem, který může mezi učitelem a rodičem nastat. V závěru teoretické části jsem uvedla praktické rady a zásady, kterými by se učitel při rozhovoru s rodičem měl řídit.

Získané znalosti z teoretické části práce jsem aplikovala při svém výzkumu v rámci části empirické. Pomocí předem stanovených metod výzkumu jsem získala od čtyřech respondentů, kterými byli zkušení pedagogové učící na prvním stupni základní školy, data, která jsem poté zpracovala. Na výzkumné otázky jsem odpověděla pomocí těchto vyhodnocených dat, která jsem současně porovnávala s odbornou literaturou.

Cílem práce bylo vytvoření přehledu efektivních komunikačních strategií, které využívají zkušení pedagogové při rozhovorech s rodiči na prvním stupni základních škol. Mohu říct, že se mi podařilo cíl práce splnit a najít odpovědi na výzkumné otázky. Své poznatky bych nyní ráda krátce shrnula.

Na základě výzkumu jsem zjistila, že učitelé se v rámci rozhovorů setkávají nejčastěji s rodiči, kteří jsou v odborné literatuře klasifikováni jako „problémoví“. Další skupinou, se kterou se pak potkávají stejně často, jsou rodiče dětí, které mají problémy, ať už se jedná o problémy s učením či s kázní.

Základem pro vedení rozhovoru je dle zkušených učitelů stanovení cíle rozhovoru. Pokud je to možné, snaží se na něj dopředu připravit. Oporou jim často bývá písemná osnova a podklady, na základě kterých k rodičům hovoří. Zkušení učitelé podotýkají, že všechny informace, které rodičům při rozhovoru sdělují, by měly být ověřené.

Za důležité také považují místo, kde se s rodičem setkají. Takové místo by mělo být klidné a mělo by umožnit rozhovor v soukromí. Co se týče časového omezení rozhovoru, názory učitelů se liší. Shodují se však v tom, že rozhovor by měl trvat přiměřeně dlouho dle závažnosti jeho obsahu tak, aby se komunikanti drželi pouze jádra problému a neodbíhali od tématu.

Rozhovor učitele s rodičem je obvykle rozdělen do čtyř fází. Shodují se na tom odborná literatura i zkušení učitelé. První fází rozhovoru je přivítání a navození přátelské atmosféry. Následuje fáze pozitivní motivace rodiče v podobě pochvaly jeho samotného a hlavně jeho dítěte. Učitelé zdůrazňují, že tato fáze je velmi důležitá, zejména pokud bude rodiči v další fázi sdělena negativní informace. Třetí fází představuje samotné sdělení. Poté obvykle proběhne diskuze učitele a rodiče. V této fázi je nezbytné dát rodiči prostor, aby se k věci vyjádřil a naslouchat mu. V poslední fázi rozhovoru, kterou učitelé nazývají závěrem, proběhne domluva na dalších konkrétních postupech, na kterých se všichni zúčastnění shodli. Povětšinou je v této fázi také proveden zápis, který všichni zúčastnění podepíší. Pokud je to třeba, je vhodné si v závěru domluvit termín příští schůzky.

Za nejdůležitější aspekt, který napomáhá k efektivně vedenému rozhovoru učitele s rodičem, považují zkušení učitelé partnerské jednání. K rodiči máme mít respekt, nezesměšňujeme ho, jednáme s ním zdvořile a s úctou. Nepostradatelnou dovedností, kterou by měl každý pedagog ovládat, je naslouchání. Zkušení pedagogové považují rodiče za experta na své dítě a rádi si vyslechnou jeho názory a postřehy. Pozorným a aktivním nasloucháním navíc rodiči dávají najevo svůj zájem. Učitel by se měl vyjadřovat srozumitelně, jednoznačně, jasně a věcně. V případě potřeby či nejasností zkušení učitelé doporučují využít názorného předvedení. Učitel by měl disponovat jistou kulturou projevu, měl by hovořit zejména spisovně. V rámci důležitých dovedností zkušení učitelé zmiňují i neverbální projev. Za nejdůležitější pak považují zejména mimiku a vertikální proxemiku. Dvě respondentky přitom však přiznaly, že mají problém svůj verbální i neverbální projev kontrolovat. Podstatnou dovedností je dle zkušených učitelů také zvládání kritiky a emoční vyrovnanost. Učitel by si kritiku neměl brát osobně. Měl by vždy zůstat v klidu a v žádném případě na rodiče neútočit. Měl by se však umět postavit za svá rozhodnutí, která ovšem musí být rodiči klidně a jasně vysvětlená.

Zkušení učitelé se snaží nikdy nejednat s naštvaným a rozezleným rodičem, pokud v takovém rozpoložení za učitelem do školy přijde. Ideálním řešením v takovém případě

je vždy sjednání termínu schůzky, na kterou se rodič dostaví již klidnější a učitel se na ni může předem připravit. Rodiči dávají najevo pochopení a jednají s ním v naprostém klidu. Ke stejnému jednání, zejména jednání bez přehnaných emocí, vybízejí i jeho. Rodiči vždy dají prostor pro vyjádření. Stejně jako běžný rozhovor i rozhovor za takové situace musí probíhat v klidu a soukromí. Pokud učitel cítí, že není dostatečně kompetentní nebo že si na rozhovor s rodičem o samotě netroufá, měl by si přizvat kolegu či výchovného poradce. Musí však mít na paměti, že zástupci školy nesmí být nad rodičem v přílišné přesile.

Začínajícím učitelům by zkušený pedagogové doporučili hlavně důkladnou přípravu rozhovoru. Dále zdůrazňují, že učitel by měl vést rozhovor vždy v partnerské a přátelské atmosféře, rodiči pozorně naslouchat. Pokud je třeba, začínající učitel by měl vyhledat zkušenějšího kantora, který mu s přípravou či samotným rozhovorem pomůže a poradí. Také upozorňují, aby se začínající učitelé nenechali vtáhnout do hovoru s rodičem, pokud nechtějí, a vždy se snažili jednat s chladnou hlavou.

Velmi mě překvapilo, že výpovědi dotazovaných učitelů téměř zcela korespondují s poznatky z odborné literatury. Musím přiznat, že jsem očekávala, že od zkušených pedagogů uslyším rady a tipy z praxe, které v teorii nenajdu. Myslím si však, že výsledky výzkumu by mohly být odlišné, pokud bych vybrala jiné školy a jiné učitele. V případě, že bych měla výzkum provádět znovu, volila bych alespoň dva respondenty z alternativních typů škol. Výsledky výzkumu by tak mohly být pestřejší. K hlubšímu zkoumání této problematiky bych doporučovala rozhovory zkušených učitelů s rodiči nahrát na video. Poté provést analýzu a její výsledky porovnat s informacemi získanými rozhovorem.

Rozhovor učitele s rodičem patří k jedné z nejdůležitějších forem komunikace vedoucí ke spolupráci mezi školou a rodinou žáka a měla by mu proto být věnována mnohem větší pozornost v rámci výuky na vysoké škole.

## SEZNAM POUŽITÝCH INFORMAČNÍCH ZDROJŮ

ADAIR, John Eric. *Efektivní komunikace*. Praha: Alfa Publishing, 2004. ISBN 80-86851-10-9.

ČAPEK, Robert. *Jak budovat dobrý vztah s rodiči žáků*. Praha: Raabe – Společně pro kvalitní vzdělávání, [2017]. Třídní učitel II, 3. ISBN 978-80-7496-295-0. Metodická příručka.

ČAPEK, Robert. *Učitel a rodič: spolupráce, třídní schůzka, komunikace*. Praha: Grada, 2013. Pedagogika. ISBN 978-80-247-4640-1. Příručka.

DEVITO, Joseph. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-7169-988-8.

DYTRTOVÁ, Radmila. *Učitel: příprava na profesi*. Praha: Grada, 2009. Pedagogika. ISBN 978-80-247-2863-6. Příručka.

FELCMANOVÁ, Alena a kol. *Rodiče – nečekaní spojenci: jak rozvíjet partnerský dialog mezi školou a rodinou*. Praha: Člověk v tísni (společnost), 2013. ISBN 978-80-87456-45-3. Příručka. Člověk v tísni (společnost).

FEŘTEK, Tomáš. *Rodiče vítáni: praktický návod, jak usmířit rodiče a učitele našich dětí*. Praha: Yinachi, 2011. ISBN 978-80-904735-2-2.

HÁJKOVÁ, Eva. *Rétorika pro pedagogy*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika. ISBN 978-80-247-1990-0.

HELUS, Zdeněk. *Sociální psychologie pro pedagogy*. Praha: Grada Publishing, 2007. Pedagogika. ISBN 978-80-247-1168-3. Učebnice.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál (vydavatelství), 2005. ISBN 80-7367-040-2.

HLADÍLEK, Miroslav. *Úvod do sociální a pedagogické komunikace*. Praha: Vysoká škola Jana Amose Komenského, 2006. ISBN 80-86723-16-X. Učebnice.

HOLEČEK, Václav. *Psychologie v učitelské praxi*. Praha: Grada Publishing, 2014. Pedagogika. ISBN 978-80-247-3704-1. Příručka.

JANOUSEK, Jaromír. *Verbální komunikace a lidská psychika*. Praha: Grada Publishing, 2007. Psyché. ISBN 978-80-247-1594-0.

JUŘÍČKOVÁ, Věra. *Komunikace*. Opava: Optys, 2008. ISBN 978-80-85819-68-7. Učebnice.

KOPŘIVA, Pavel. *Respektovat a být respektován*. 3. vyd. Bystřice pod Hostýnem: Spirála, 2008. ISBN 978-80-904030-0-0.

KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál (vydavatelství), 2008. ISBN 978-80-7367-383-3. Učebnice.

KREJČOVÁ, Věra a KARGEROVÁ, Jana. *Vzdělávací program Začít spolu: metodický průvodce pro I. stupeň základní školy*. Praha: Portál (vydavatelství), 2003. ISBN 80-7178-695-0.

KUSÁ, Jana. *Vybrané aspekty komunikační výchovy*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. Studijní texty. ISBN 978-80-244-4776-6. Učební text pro vysokou školu. Univerzita Palackého.

MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2339-6. Příručka.

NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada Publishing, 2005. Pedagogika. ISBN 80-247-0738-1.

PRŮCHA, Jan. *Pedagogický slovník*. 4., aktualizované vyd. Praha: Portál (vydavatelství), 2003. ISBN 80-7178-772-8. Výkladový slovník.

RABUŠICOVÁ, Milada a kol. *Škola a (versus) rodina*. Brno: Masarykova univerzita, 2004. ISBN 80-210-3598-6. Sborník.

SCHNEIDEROVÁ, Anna a Marek SCHNEIDER. *Komunikační dovednosti: učební text pro distanční studium*. Vyd. 2., upr. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. Studijní texty. ISBN 978-80-7368-268-2.

SVATOŠ, Tomáš. *Kapitoly ze sociální a pedagogické komunikace: teoretická minima a praktické náměty v učitelském studiu*. Opava: Slezská univerzita, 2005. ISBN 80-7248-292-0. Učebnice pro vysokou školu. Slezská univerzita.

ŠVAŘÍČEK, Roman. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál (vydavatelství), 2014. ISBN 978-80-262-0644-6. Učebnice.

VALIŠOVÁ, Alena. *Asertivita v rodině a ve škole*. Jinočany: H & H, 1992. ISBN 80-85467-02-X.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál (vydavatelství), 2005. ISBN 80-7178-998-4.

### **Články**

HLAVÁČOVÁ, Pavlína. Komunikace s rodiči ve školním prostředí. Školní poradenství v praxi: nový odborný časopis pro poradenské pracovníky. Praha: Wolters Kluwer, 2015, 2(6), 31-35. ISSN 2336-3436.

KUCHAŘOVÁ, Pavla. Komunikace a spolupráce školy s rodiči. Učitelské listy: Nezávislý měsíčník. 2008, 15(1), 11. ISSN 1210-7786.

KUCHAŘOVÁ, Pavla. Komunikace a spolupráce školy s rodiči. Učitelské listy: Nezávislý měsíčník. 2008, 15(2), 15. ISSN 1210-7786.

MERTIN, Václav. Pravidla rozhovoru. Učitelské noviny: týdeník pro učitele a přátele školy. Praha: Josef Král 1883-, 2017, 120(21), 13. ISSN 0139-5718.

ŠTECH, Stanislav. Angažovanost rodičů ve školní socializaci dětí. Pedagogika: časopis pro pedagogickou teorii a praxi. Praha: Státní nakladatelství učebnic 1951-, 2004, 54(4), 374-388. ISSN 0031-3815.

ŠTECH, Stanislav. Pojetí vztahu rodiny a školy. Pedagogika: časopis pro pedagogickou teorii a praxi. Praha: Státní nakladatelství učebnic 1951-, 2004, 54(4), 372-373. ISSN 0031-3815.

VYBÍRAL, Michal. Odklad konfliktu může být dobrou cestou k jeho vyřešení: při dialogu s rodiči se vyplatí věcná úroveň komunikace. Učitelské noviny: týdeník pro učitele a přátele školy. Praha: Josef Král 1883-, 2015, 118(38), 8-9. ISSN 0139-5718.

### **Elektronické zdroje**

POLANSKÁ, Jitka. S paní učitelkou je těžká domluva? Vyzkoušejte metodu aktivního naslouchání. [online] 5.12.2017 [cit. 4.7.2019] Dostupné z WWW: <http://www.rodicevitani.cz/nezarazene/schuzky-ve-trojici-maji-jednoznacne-kladny-ohlas>